

**Luminess**

**Engagements  
RSE  
Luminess**

**Décembre 2023**

# LUMINESS

## UNE ENTREPRISE ENGAGÉE



**Stéphane Labadie**

Président – Directeur Général Groupe Luminess

Nous évoluons dans une société qui se transforme, qui place le numérique et les données au cœur de ses usages, où le rôle de l'humain est essentiel.

En tant qu'acteur majeur du traitement des données nous devons en garantir un traitement éthique et sécurisé, et ce en proposant le plus haut référentiel d'exigence tout au long du cycle de vie de la donnée : la Data Ethique.

Au-delà des données, c'est bien toutes nos actions qui doivent être irriguées par la Data Ethique. Tout n'est pas uniquement technique et l'humain doit plus que jamais être replacé au cœur des usages et des développements.

Nous devons contribuer à la création de métiers à valeur ajoutée sur les territoires, et faire de la souveraineté numérique un enjeu Français et Européen. Ethique, confiance et responsabilité constituent le socle de notre démarche RSE.

Elle se décline notamment par notre volonté d'être un acteur du numérique éthique responsable, mais aussi par une politique sociale forte, et par la prise en compte des enjeux environnementaux.

Notre stratégie RSE permet de donner du sens à l'ensemble de nos actions que nous menons et d'être en parfaite adéquation avec les attentes de nos clients, de nos partenaires et de nos collaborateurs.

# Luminess

## Leader du BPO as a service

Luminess est une entreprise de service numérique leader dans le traitement des données et l'amélioration des processus. Entreprise française à fort rayonnement international, nous fêtons cette année nos 120 ans. Forts de cette expérience, nous combinons une approche industrielle de BPO avec l'excellence opérationnelle d'une Entreprise de Services Numériques, pour accompagner nos clients dans l'externalisation et l'optimisation de leurs processus métiers.

Par l'association de nos technologies innovantes d'Intelligence artificielle à une supervision humaine et une expertise métier forte, Luminess capture, enrichit, vérifie et structure les données pour une plus grande efficacité opérationnelle, une amélioration de l'expérience client, tout en réduisant les coûts de gestion.

Notre avance technologique portée par notre plateforme Saas permet de déployer rapidement les dernières innovations adaptées aux problématiques métiers.

**ETI française**

**120 ans**

**1 600  
collaborateurs**

**8 pays**

**+250 clients**

**150M€ de CA**



Présent dans huit pays dans le monde, le Groupe compte près de 1 600 collaborateurs.

**JOUVE**  
INDIA

**sixredmarbles**

# Nos secteurs stratégiques

Luminess accompagne ses clients dans leurs usages digitaux et traite ainsi différents types de processus, tels que le traitement des brevets au niveau mondial, les flux de remboursements de frais de santé pour les mutuelles, les processus et dossiers d'ouverture de compte pour les banques, la digitalisation de dossiers médicaux, le développement de portails internet complexes pour le secteur public...

Autant de projets qui imposent le traitement de forts volumes de données personnelles et sensibles, et qui nécessite le plus haut référentiel d'exigence. Luminess analyse chaque années les données personnelles de plus d'un quart des français pour rendre les processus digitaux plus fluides et plus sûrs et ce grâce à la marque Data Ethique by Luminess.



**4** des plus grandes banques françaises nous font confiance

**6** mutuelles du top 10 travaillent avec Luminess

**40** hôpitaux utilisent nos solutions

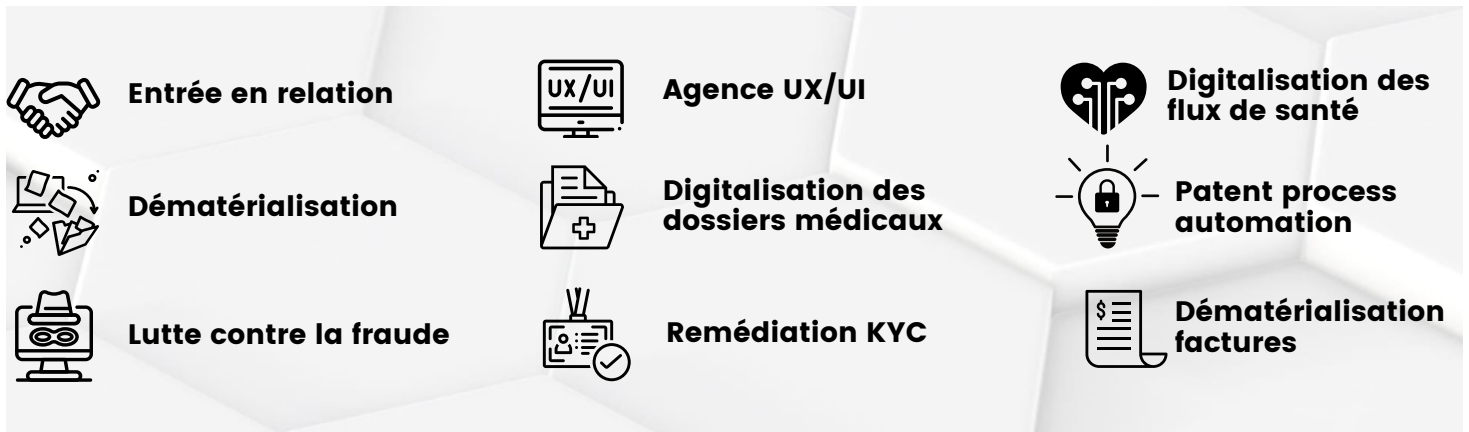
**1er** et leader du traitement des brevets

**1/4** des données personnelles et sensibles de la population française

## Nos offres

Nos solutions couvrent l'intégralité des besoins de nos clients et permettent d'adresser les processus de digitalisation de bout en bout. Data Ethique "by Design", elles sont développées et déployées selon notre plus haut référentiel d'exigence, prenant en compte les enjeux réglementaires, environnementaux et humains. Ainsi, elles sont créatrices de valeur pour nos clients et gage de performance, de confiance et de transparence.

Fluidifier les entrées en relation digitales, faciliter la remédiation, amplifier la lutte contre la fraude, accompagner les processus de dématérialisation, mettre en place du pilotage par les données... La connaissance métiers, l'expertise en UX/UI, les innovations technologiques associées à une supervision humaine permettent de repenser des parcours digitaux fluides, efficaces et sécurisés.





**Stéphane Labadie**  
Président - Directeur Général



**François Legaut**  
Directeur Général Adjoint  
Direction des Opérations



**Vincent Favreau**  
Direction Commerce



**Nicolas Chevrier**  
Direction Expérience Client  
et Communication



**Julien Mirault**  
Direction Marketing,  
Technologique et Plateforme



**Pascal Manczyk**  
Direction des Ressources  
Humaines



**Adrien De Lestapis**  
Direction Juridique

## Nos ambitions

- Etre leader de la transformation digitale tout en assurant le plus haut référentiel d'exigence en matière de traitement des données ;
- Garantir la Data Ethique tout au long du cycle de vie des données : collecte, stockage, valorisation, transmission, destruction, tout en prenant en compte les enjeux réglementaires, environnementaux, humain et de souveraineté et ainsi garantir la création de valeur pour nos clients, partenaires et collaborateurs ;
- Avoir une politique sociale forte et faire vivre à nos collaborateurs une expérience stimulante et enrichissante dans un cadre protecteur ;
- Contribuer à la souveraineté économique et numérique tout en protégeant l'environnement.

## Notre mission

Mettre la technologie et l'humain au service de l'innovation dans un cadre éthiquement responsable.

## Nos valeurs

### Confiance

C'est l'élément indispensable à toute collaboration durable : favoriser un environnement propice au partage et au dépassement.



### Audace

C'est notre goût pour le défi, être curieux, savoir sortir du cadre pour répondre toujours mieux aux changements et aux évolutions technologiques.



### Responsabilité

C'est mettre tout en oeuvre pour tenir nos engagements, allier ambition et réalisme, dans tout ce que nous accomplissons.



### Excellence

C'est la volonté de sans cesse nous dépasser, d'innover en continu et améliorer nos solutions et nos services.



# SOMMAIRE

## I. INCARNER LA DATA ETHIQUE

### A) La Data Ethique : un référentiel, cinq piliers

1. Réglementaire
2. Souveraineté
3. Environnement
4. Humain
5. Créateur de valeur

### B) Un gage de sécurité et de confiance

### C) Un engagement impliquant nos fournisseurs, clients et collaborateurs

## II. AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

### A) Impliquer nos collaborateurs dans une entreprise citoyenne

1. Favoriser la diversité et l'inclusion
2. Veiller à l'égalité femmes-hommes
3. Renforcer nos liens avec les associations et l'Armée

### B) Donner du sens au projet d'entreprise

1. Fédérer nos collaborateurs autour de notre projet
2. Favoriser le partage de la valeur

### C) Garantir un cadre optimal de travail

1. S'engager pour la santé de nos collaborateurs
2. Assurer la sécurité de nos collaborateurs

## III. ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE

### A) Renforcer notre démarche green IT

1. Eco-concevoir nos solutions
2. Réduire l'envoi de nos mails
3. Optimiser notre consommation énergétique
4. Donner une seconde vie à notre matériel informatique

### B) Favoriser une mobilité douce et durable

1. Augmenter nos communautés vélotafeurs
2. Privilégier les mesures de co-voiturage
3. Généraliser le télétravail

### C) Réduire nos déchets et opter pour une consommation raisonnée

1. Développer notre démarche green goodies
2. Identifier des prestataires en phase avec notre démarche
3. Faire du tri et du traitement des déchets une priorité

## IV. FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL

### A) Faire vivre notre ancrage local en France

1. Un ancrage dans l'économie locale
2. Des partenariats avec les écoles locales
3. Une mobilisation pour développer l'écosystème local technologique
4. Un lien renforcé avec l'écosystème technologique local
5. Du sponsoring sportif

### B) Renforcer notre présence dans nos filiales étrangères

1. Ancrage dans l'environnement technologique
2. Accompagnement des populations locales

### C) Développer le mécénat

# NOS COMITÉS

## RSE

Sous l'impulsion de la directrice de l'engagement, le comité assure la mise en place et contrôle la mise en œuvre des différentes actions RSE menées au sein du Groupe Luminess, tout au long de l'année.



**François Legaut**  
Directeur Général  
Adjoint - Direction  
des Opérations



**Christophe Lasseron**  
Ambassadeur à la  
Sobriété  
énergétique



**Pascal Manczyk**  
Direction  
Ressources  
Humaines



**Adrien De Lestapis**  
Direction Juridique



**Prema Ramalingam**  
Directrice Général  
Jouve India



**Robin Zaccardo**  
Directrice de  
l'Expérience  
Utilisateur  
Six Red Marbles



**Iulia Bogdana Andrei**  
Directrice Générale  
Luminess  
Romania



**Mickael Louvel**  
Directeur Général  
Luminess  
Madagascar

## DATA ETHIQUE

Représentatif de toutes les directions de Luminess, le Comité Data Ethique est garant du respect de ce haut référentiel d'exigence en ce qui concerne le traitement des données de nos clients, de nos partenaires et de nos collaborateurs.

A travers des Data Ethique Reporteur, il veille à la bonne exécution des processus sur nos différents projets et dans toutes les directions.



**Christophe Lasseron**  
Responsable Qualité, Lean et RSE  
et Ambassadeur à la sobriété  
énergétique



**Barthélemy Pensel**  
Key Account Manager Banque et  
Assurance



**Alexandre Van Den Eede**  
Responsable de Production



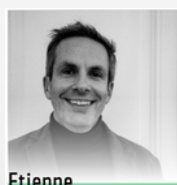
**Clémence Martinot**  
Responsable du Département  
Data Intelligence



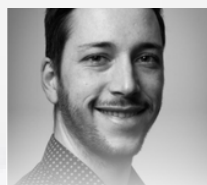
**Adrien De Lestapis**  
Directeur Juridique



**Patricia Libre**  
Directrice des Opérations RH  
DRH



**Etienne Vazzoleretto**  
Directeur Product Management  
et Marketing



**Antoine Fouilleul**  
Responsable Sécurité des  
Systèmes d'Informations



**Sébastien Burel**  
Directeur Département Build for  
Customer



**Aude Menger**  
Responsable Gouvernance et  
Performance SI



**Anthony Joguet**  
Responsable Avant-vente -  
Capitalisation



# I. INCARNER LA DATA ÉTHIQUE



# INCARNER LA DATA ÉTHIQUE



**Nicolas Chevrier**  
Direction Expérience Client  
et Communication

En tant qu'acteur leader du traitement de la donnée, nous avons la responsabilité d'offrir un cadre de confiance fort, et sommes fiers de porter cette nouvelle marque Data Ethique by Luminess.

Intégrée à l'ensemble de nos solutions, de nos pratiques, de nos directions et de nos processus, nous sommes résolument engagés dans le déploiement d'un numérique éthique.

La Data Ethique by Luminess est un processus vertueux et source de création de valeur pour nos clients, nos prestataires et nos collaborateurs.

## EN BREF

### LA DATA ETHIQUE BY LUMINESS : UN RÉFÉRENTIEL D'EXIGENCE QUI COUVRE TOUT LE CYCLE DE VIE DE LA DONNÉE



### DATA ÉTHIQUE : À CHAQUE ÉTAPE DU CYCLE DE VIE, 5 PILIERS



Règlementaire



Souveraineté



Humain



Environnement



Créateur de valeur



### UN GAGE DE SÉCURITÉ ET DE CONFIANCE



### UN ENGAGEMENT IMPLIQUANT NOS FOURNISSEURS, CLIENTS ET COLLABORATEURS

#### • RÉGLEMENTAIRE



#### • ENVIRONNEMENT



#### • SOUVERAINETÉ



#### • HUMAIN



# INCARNER LA DATA ÉTHIQUE

Acteur leader du numérique, la donnée est au cœur de notre métier et de nos actions. Avec plus d'**1/4 des données personnelles** et sensibles de la population française traitées sur notre plateforme, nous devons garantir le plus haut référentiel d'exigence pour nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs.

C'est à travers notre nouvelle marque **Data Ethique by Luminess** que nous mettons en oeuvre ce numérique éthique.



Pour nous, la marque Data Ethique, va au-delà des seuls aspects réglementaires, et s'exprime à travers la prise en compte des **enjeux humains, de souveraineté et d'environnement** tout au long du cycle de vie de la donnée : collecte, stockage, valorisation, transmission et destruction.

En instaurant ce nouveau référentiel, le Groupe Luminess s'engage dans une démarche vertueuse d'un traitement numérique éthique, gage de **confiance et de qualité et créateur de valeur** pour nos partenaires.

Au coeur de notre engagement : la **Garantie Humaine** de l'Intelligence artificielle. Un partenariat renforcé avec Ethik-IA, porteur de cette démarche, nous permet d'être en avance de phase avec l'AI Act. Ainsi, nous mettons en place une supervision de nos algorithmes par une expertise humaine, ce qui nous permet de garantir un haut niveau de confiance et de qualité pour toutes les solutions que nous proposons.



En effet, chez Luminess, nous sommes convaincus que **l'humain doit être placé au cœur des usages** et que le déploiement de la technologie doit se faire avec une place croissante de l'humain. Le déploiement de la Garantie Humaine de l'Intelligence artificielle est parfaitement dans nos valeurs.

Mais au-delà, la Data Ethique, nous permet de garantir la mise en place et le contrôle de bonnes pratiques tout au long du cycle de vie des données. C'est pourquoi, **de la conception à l'exécution** de l'ensemble de nos solutions, nous intégrons la Data Ethique by Luminess. Ce nouveau référentiel pour le traitement de nos données permet de gagner en performance, en transparence et surtout en confiance pour nos clients. En effet, en instaurant cette démarche de traitement éthique de la donnée, nous créons aussi de la valeur pour nos clients.



**+ 1/4**

**des données  
personnelles des  
français traitées**

**5**

**pilliers pour une  
Data Ethique**

**1**

**comité Data  
Ethique**

# INCARNER LA DATA ÉTHIQUE

## A) LA DATA ETHIQUE : UN RÉFÉRENTIEL, 5 PILIERS

- Règlementaire ;
- Souveraineté ;
- Environnement ;
- Humain ;
- Créateur de valeur.



### 1) Règlementaire

#### Collecte

- Nous nous engageons à ne récolter que les données utiles, pertinentes et nécessaires ;
- Nous nous engageons à collecter les données de manière loyale, licite et minimale après avoir informé les personnes du traitement qui sera effectué sur leurs données.

#### Traitement

- Nous traitons les données dans le respect du RGPD et du Code de la Santé Publique pour les données de santé, traitement encadré par un DPO et un RSSI ;
- Toutes les actions de traitement de données que nous mettons en place respectent les notions de Privacy by design et de Privacy by default ;
- Nous garantissons de traiter les données de manière qualitative et non quantitative, dans le cadre strict de la finalité définie lors de la collecte ;
- Nous nous interdisons tout partage des données que nous traitons ;
- Nous sécurisons l'accès aux données à un nombre restreint et identifié de personnes.

#### Transmission

- Nous garantissons d'effectuer uniquement les transmissions nécessaires avec des moyens sécurisés.

#### Stockage

- Nous appliquons à chaque donnée la durée de conservation appropriée et au-delà, nous nous engageons à les détruire ;
- Nous garantissons la conformité aux exigences réglementaires et contractuelles en matière de sécurité des données, d'intégrité, de confidentialité et de gouvernance informatique ;
- Nous garantissons un système d'archivage électronique qui assure la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité des archives électroniques et des données ;
- Nous garantissons la stricte confidentialité des données collectées.

#### Destruction

- Nous garantissons une suppression totale des données.

# INCARNER LA DATA ÉTHIQUE

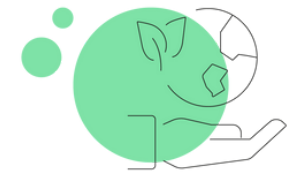
## 2) Souveraineté

- Nous nous engageons à stocker toutes les données dans un environnement souverain ;
- Nous nous engageons à proposer des offres qui garantissent un traitement des données en France.



## 3) Environnement

- Nous stockons les données dans des data centers dont nous maîtrisons la consommation énergétique ;
- Nous nous engageons à développer des solutions qui prennent en compte les enjeux environnementaux.



## 4) Humain

- Nous nous engageons à appliquer, en avance de phase, la directive européenne sur l'intelligence artificielle (AI Act) ;
- Nous nous engageons à proposer des solutions favorisant l'accessibilité ;
- Nous nous engageons à être solidaire vis-à-vis de nos fournisseurs
- Nous nous engageons à recourir à des fournisseurs conformes à notre démarche Data Éthique ;
- Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos actions, prestations et services.



## 5) Créateur de valeur

- Plus de transparence, de la conception et tout au long du traitement de la donnée ;
- Plus de performance : nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue ;
- Plus de confiance : nous intégrons ce traitement éthique de la donnée dans l'ensemble de nos pratiques.



# INCARNER LA DATA ÉTHIQUE

## B) UN GAGE DE SÉCURITÉ ET DE CONFIANCE

- **Une politique de sécurité des systèmes d'information robuste**

Acteur leader du numérique, garant du plus haut référentiel d'exigence dans le traitement des données de ses clients, partenaires et collaborateurs, Luminess a une attention particulière sur les enjeux de **sécurité de l'information**.

Cette démarche de sécurité accompagne la stratégie et le développement de Luminess pour offrir le **maximum de garantie sur la faible exposition au risque cyber** de nos offres et de nos solutions.

Au-delà des solutions techniques, Luminess est engagée dans une démarche de Management de la Sécurité de l'Information avec une culture forte de la gestion des risques de l'information, objectivé par nos certifications : ISO 9001, ISO27001 ou HDS (Hébergeur de Données de Santé).



Notre politique de sécurité des système d'information engage toutes les directions et permet de décrire les principes directeurs en termes de sécurité de l'information et notamment :

- La mise en œuvre d'une gouvernance de la sécurité de l'information ;
- Le maintien de la qualité de services, notamment en termes de disponibilité, des solutions client hébergées et de nos besoins internes ;
- La protection des actifs et l'information interne et de nos clients (confidentialité et intégrité) ;
- La lutte contre les malveillances informatiques et la cybercriminalité ;
- La contribution au développement et à la transformation de l'entreprise ;
- La participation au respect des droits des personnes quant à leurs données personnelles ;
- La fourniture d'un socle pour le développement de la culture sécurité en interne et auprès de nos clients et partenaires.

Elle est complétée par des politiques spécifiques si des exigences de sécurité plus élevées doivent être mises en place.

### Destru Data

Luminess s'engage dans la destruction sécurisée et responsable aux côtés de DestruData.

Etape essentielle de leur transformation digitale, la dématérialisation des dossiers de nos clients doit s'accompagner d'une gestion sécurisée et écologique des documents papier. En partenariat avec DestruData, les documents papiers traités, qui peuvent être détruits, sont réduits en paillettes utilisées ensuite dans la fabrication du papier.

Cette destruction est réalisée sur notre site de Mayenne grâce aux camions broyeurs DestruData qui viennent sur place. Cet engagement va au-delà, dans la mesure où leurs véhicules utilisent une enzyme naturelle dans leur carburant, pour réduire les émissions de particules dans l'atmosphère.

DestruData intervient également dans la destruction des supports numériques sur site. Ses camions disposent, en effet, d'une unité spécifique pour détruire ces supports de manière sécurisée. Les disques durs internes et externes sont ainsi recyclés après effacement.



# INCARNER LA DATA ÉTHIQUE

## • Une Charte Achats Responsables

Depuis 2021, nous avons élaboré un Charte Achats Responsables. Vertueuse à plusieurs titres, cette charte permet de nous assurer que nos prestataires, nos consultations, nos fournisseurs sont en adéquation avec notre stratégie RSE. Mais c'est aussi un engagement mutuel nous permettant d'améliorer la stratégie RSE de ces acteurs.

Elle liste **différents engagements réciproques** que l'ensemble de nos fournisseurs doit respecter et aborde des critères variés tels que :

- La politique environnementale et sociale ;
- La politique de conformité ;
- La politique de sécurité de l'information.

En 2023, 120 fournisseurs ont été interrogés sur tous types de projets : direction générale, IT, finance, commerce, communication, juridique, ressources humaines et services généraux.

Parmi les 50% de répondants :

Politique  
environnementale  
et sociale



**78%**

**satisfaisante  
ou en progression**

Politique  
de conformité



**83%**

**satisfaisante  
ou en progression**

Politique  
de sécurité de  
l'information



**74%**

**satisfaisante  
ou en progression**

Tous les fournisseurs interrogés ayant une note inférieure à 1,5 (sur 5) des actions correctives ont été demandées.

Charte Relations  
Fournisseurs  
Responsables  
(RFR)



Adhérent depuis 2010, date de création, ce dispositif encadre les relations avec les fournisseurs, garantissant les valeurs de solidarité, éthique et de confiance

# INCARNER LA DATA ÉTHIQUE

## C) UN ENGAGEMENT IMPLIQUANT NOS FOURNISSEURS, CLIENTS ET COLLABORATEURS

### • Satisfaction de nos clients

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses processus, Luminess a mis la satisfaction client au cœur de ses préoccupations.

Dans cette optique, nous réalisons une enquête annuelle dans laquelle nous évaluons deux critères :

- Le Customer Satisfaction (CSAT) sur nos secteurs stratégiques et sur nos offres et solutions ;
- Le Net Promotor Score (NPS).

Les résultats de cette enquête témoignent d'un très haut niveau de satisfaction de nos clients sur la qualité de nos prestations et un pourcentage de près de 70% de clients promoteurs, et un taux de réponses en augmentation année après année.

### • Satisfaction de nos collaborateurs

Tous les ans, une enquête de satisfaction est réalisée auprès de nos équipes, sur tous nos sites de France.

Cette année, la satisfaction de nos collaborateurs concernant leur cadre de travail, le management, les équipes, le contenu du travail et la communication a augmenté de **9%**.

# 93%

de nos clients sont satisfaits de la qualité de nos prestations

# 63

Score NPS

# 85%

de nos collaborateurs satisfaits

|                                |                                    | Lens | Paris | Luminess 1 | Luminess 3 | Rennes |     |
|--------------------------------|------------------------------------|------|-------|------------|------------|--------|-----|
| CONTENU DU TRAVAIL             | Taux de participation              | 43%  | 29%   | 29%        | 57%        | 50%    | 44% |
|                                | Contenu du travail                 | 92%  | 87%   | 91%        | 90%        | 93%    | 96% |
|                                | Clarté des missions                | 95%  | 95%   | 91%        | 93%        | 98%    | 98% |
|                                | Sentiment d'utilité                | 94%  | 92%   | 96%        | 95%        | 90%    | 96% |
| MANAGEMENT                     | Manager à l'écoute des suggestions | 88%  | 92%   | 96%        | 80%        | 84%    | 96% |
|                                | Manager disponible                 | 91%  | 92%   | 100%       | 86%        | 90%    | 96% |
|                                | Autonomie perçue                   | 94%  | 95%   | 96%        | 95%        | 90%    | 96% |
| ÉQUIPE                         | Reconnaissance perçue              | 82%  | 84%   | 83%        | 75%        | 81%    | 92% |
|                                | Ambiance équipe                    | 92%  | 95%   | 87%        | 93%        | 84%    | 98% |
| CADRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL | Solidarité équipe                  | 94%  | 92%   | 96%        | 94%        | 93%    | 98% |
|                                | Locaux                             | 64%  | 68%   | 83%        | 36%        | 83%    | 78% |
|                                | Equipements                        | 85%  | 76%   | 91%        | 85%        | 83%    | 92% |
|                                | Organisation du Travail            | 86%  | 87%   | 83%        | 85%        | 83%    | 90% |
| COMMUNICATION                  | Ambassadeur                        | 72%  | 68%   | 87%        | 62%        | 78%    | 78% |
|                                | Communication Corporate            | 80%  | 71%   | 91%        | 77%        | 78%    | 92% |
|                                | Communication Service              | 84%  | 84%   | 91%        | 74%        | 90%    | 88% |
|                                | Valeurs                            | 61%  | 63%   | 74%        | 52%        | 71%    | 59% |



# NOS CERTIFICATIONS



AFNOR Cert. 98543  
Digitalisation des dossiers médicaux  
Digitalisation des flux de santé France



PAR AFNOR CERTIFICATION  
SYSTÈME D'ARCHIVAGE  
ÉLECTRONIQUE  
www.marque-nf.com



Service Interministériel  
des Archives de France



## Origine France Garantie

Origine France Garantie : cette certification assure la traçabilité d'un produit en donnant une indication de provenance claire et objective. Deux gammes de produit Luminess sont certifiées OFG :

- Digitalisation des dossiers médicaux
- Digitalisation des flux de santé France

## Management de la Sécurité de l'Information

Toutes les activités de Groupe Luminess sont certifiées ISO/CEI 27001 : 2013

## Management de la Qualité

Nous assurons un management de la qualité et une amélioration continue conforme à la Norme ISO 9001

## Hébergeur de donnée de santé

Le Groupe Luminess a obtenu la certification HDS sur les deux périmètres "Hébergeur d'infrastructure physique" et "Hébergeur infogéreur"

## NF 461 archivage à valeur probatoire

Le système d'archivage électronique est certifié NF 461, donc conforme à la norme NF Z42-013

## Agrément tiers archiveur de confiance

Certifié pour nos prestations d'archivage et de gestion externalisée de documents

## Responsabilité sociétale

Le Groupe Luminess a obtenu un label RSE Ecovadis de niveau SILVER

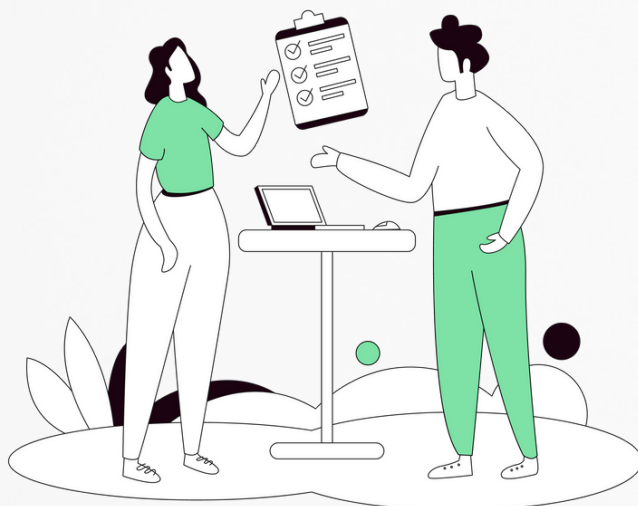
## Fournisseur responsable

Conformité de notre dossier légal (Art. D8222-5 du Code du Travail) sur les documents officiels d'immatriculation d'entreprise et de régularité des cotisations sociales

## Accessibilité de nos solutions

Niveau double A (AA) du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) et le label « e-accessible » pour les services publics en ligne

## **II. AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE**



# AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE



**Pascal Manczyk**  
Directeur des Ressources HUmaines

Notre capital humain est notre meilleur atout pour façonner l'avenir du Groupe. C'est pourquoi, nous plaçons l'expérience collaborateur au même niveau que l'expérience client. Notre ambition : favoriser les conditions d'une culture d'entreprise forte et faire que chaque collaborateur soit un ambassadeur de Luminess.



## EN BREF

### A) IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS DANS UNE ENTREPRISE CITOYENNE

#### Favoriser la diversité et l'inclusion

- Recours à des ESAT ;
- Sensibilisation des managers et partenaires.

#### Veiller à l'égalité Femmes-Hommes

- Egalité de formation, rémunération, évolution ;
- Index d'égalité 88/100
- +30% d'ingénieures en 2022.

#### Renforcer nos liens avec et les associations et l'Armée

- Partenaire de la Défense nationale depuis 2019 ;
- Manifeste ProMilès.



### B) DONNER DU SENS AU PROJET D'ENTREPRISE

#### 1 Fédérer nos collaborateurs autour du projet

+ cohésion + mobilité interne  
+ formation + télétravail

#### 2 Favoriser le partage de la valeur

Intéressement Participation Prime de partage de la valeur

### C) GARANTIR UN CADRE OPTIMAL DE TRAVAIL



S'engager pour la sécurité de nos collaborateurs



Assurer la santé de nos collaborateurs

DES ENGAGEMENTS FORTS POUR NOTRE POLITIQUE SOCIALE



# AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

## A) IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS DANS UNE ENTREPRISE CITOYENNE

### 1) Favoriser la diversité et l'inclusion

Entreprise citoyenne, Luminess a mis en place des éléments tangibles et concrets pour **favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap**.

L'ensemble des postes à pourvoir sont bien évidemment ouverts, à tous les candidats. Nos cabinets de recrutement nous accompagnent dans cette démarche.

Mais au-delà nous **encourageons nos collaborateurs en situation de handicap à se déclarer** pour mieux les accompagner au quotidien (aménagement des postes de travail, organisation du temps de temps de travail...). A ces fins, nous menons tous les ans une campagne de **sensibilisation en interne**, au cours de la semaine dédiée au handicap du 19 au 23 juin, afin d'interpeler nos collaborateurs sur l'intérêt de déclarer une situation trop souvent cachée.

Nous amplifions aussi nos dispositifs mis en place, par des **partenariats avec des ESAT, des CAT**, des ateliers protégés, des sociétés de services spécialisées, tels que SAM'AIDE à Mayenne et Innov & Co à Lens.

**6%** de personnes en situations de handicap

#### DES PARTENARIATS FORTS :

- Avec des entreprises de l'économie solidaire dans nos bassins d'emplois ;



- Avec des sociétés d'INTERIM sensibles à ces problématiques ;

**Adecco**

- Avec Café Joyeux pour nous accompagner sur nos événements.

# AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

## 2) Veiller à l'égalité femmes-hommes

Nous veillons à une stricte égalité entre nos collaborateurs hommes et femmes en matière de formation, de rémunération et d'évolution de carrière.

Acteur majeur du numérique, le défi est de taille face à la faible représentativité des femmes dans les études scientifiques et technologiques.

Afin d'y parvenir, tous les ans, notre ambition est de recruter 5% de plus que les femmes que celles formées dans les filières scientifiques. Un objectif qui nous permet, année après année, d'être fiers de notre index d'égalité femmes - hommes qui traduit notre engagement à faire de la tech un secteur qui séduit et attire de plus en plus de femmes.

- 2019 : 77
- 2020 : 87
- 2021 : 93
- 2022 : 88

Un nombre de femmes dans le management en progression :

- 2018 : 22%
- 2021 : 30%

Une augmentation de **30%** de la proportion de femmes dans nos équipes IT.



| CSP                           | SEXE       | 2018 | Evolution 2018/2017 | 2019 | Evolution 2019/2018 | 2020 | Evolution 2020/2019 |
|-------------------------------|------------|------|---------------------|------|---------------------|------|---------------------|
| Cadres                        | HOMME      |      | 0,00%               | 157  | 0,00%               | 227  | 44,59%              |
|                               | FEMME      |      | 0,00%               | 44   | 0,00%               | 65   | 47,73%              |
|                               | Sous total | 0    | 0,00%               | 201  | 0,00%               | 292  | 45,27%              |
| TAM                           | HOMME      |      | 0,00%               | 103  | 0,00%               | 31   | -69,90%             |
|                               | FEMME      |      | 0,00%               | 56   | 0,00%               | 29   | -48,21%             |
|                               | Sous total | 0    | 0,00%               | 159  | 0,00%               | 60   | -62,26%             |
| Employés                      | HOMME      |      | 0,00%               | 35   | 0,00%               | 40   | 17,65%              |
|                               | FEMME      |      | 0,00%               | 102  | 0,00%               | 178  | 74,51%              |
|                               | Sous total | 0    | 0,00%               | 136  | 0,00%               | 218  | 60,29%              |
| Ouvriers                      | HOMME      |      | 0,00%               | 12   | 0,00%               |      |                     |
|                               | FEMME      |      | 0,00%               | 87   | 0,00%               |      |                     |
|                               | Sous total | 0    | 0,00%               | 99   | 0,00%               |      |                     |
| Effectif total au 31 décembre |            | 0    | 0,00%               | 595  | 0,00%               | 570  | -4,20%              |

Des partenariats avec des écoles ciblées :



Ecole numérique inclusive

Et des écoles IT dans nos territoires :



l'école d'ingénierie informatique



# AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

## 3) Renforcer nos liens avec les associations et l'armée

Etre une entreprise citoyenne, c'est donner la possibilité à nos collaborateurs de s'engager pour des causes qui leur tiennent à cœur et au-delà, c'est une démarche initiée par l'entreprise pour exercer véritablement sa responsabilité civile.

### Mécénat de compétences :

Le Groupe offre la possibilité de consacrer, pour ceux qui le souhaitent, une demi-journée par trimestre à des associations ou des fondations dont l'objet est de venir en aide aux personnes les plus vulnérables.

Transmission de compétences ou acte citoyen sont ainsi pris en charge par l'entreprise.

### Lien étroit avec des associations :

Le Groupe s'engage depuis de nombreuses années auprès d'associations.



### Courses solidaires

Sur tous nos sites français abondés et reversés : coureurs, marcheurs, cyclistes, nageurs étaient invités à parcourir le plus de kilomètres.

Plus de **100** personnes ont participé, plus de **12 000** km ont été parcourus, et plus de **3 000** euros ont été versés.

### Bleuet de France



Luminess est partenaire de la course solidaire organisée par le Gouverneur militaire de Paris, dont les fonds récoltés iront aux blessés, aux familles endeuillées des armées et aux victimes d'actes de terrorisme.



### Transat Jacques Vabre 2023

Luminess sponsorise le bateau de Label Emmaüs pour la Transat Jacques Vabre. Label Emmaüs favorise l'accès à la formation aux métiers numériques des personnes exclues des dispositifs de financement de droit commun et favorise ainsi leur insertion professionnelle.

### Luminess Tour

A l'occasion de nos 120 ans, il s'agit de relier nos différents sites par de la mobilité douce. L'ensemble des kilomètres parcourus permettra au Groupe de faire un don à Label Emmaüs et d'amplifier notre partenariat pour soutenir l'inclusion numérique.



### Green goodies

Inscrire le goodies traditionnel dans une démarche plus durable pour des associations en lien avec notre stratégie RSE :

- Emmaüs Connect pour l'inclusion numérique ;
- Femmes@Numériques pour la mixité professionnelle ;
- Une fondation française pour l'environnement.



Les visiteurs sont invités à voter sur la plateforme créée par nos équipes pour l'une de ces associations et l'entreprise s'engage à reverser une somme abondée au prorata du nombre de voix.

## B) DONNER DU SENS AU PROJET D'ENTREPRISE

### 1) Fédérer nos collaborateurs autour du projet

#### Renforcer la cohésion

- **Une journée d'intégration :**

Nous proposons aux nouveaux arrivants une **journée d'intégration** sur **notre site historique et siège social de Mayenne**. Cette journée permet de découvrir les métiers du Groupe grâce à des présentations exhaustives des savoir-faire, compétences et offres de Luminess par des experts. C'est aussi l'occasion de partager un moment convivial, de se rencontrer entre personnes des différents sites, de découvrir une partie des managers du Groupe et de s'immerger dans la culture de l'entreprise.

- **Des rencontres avec le CODIR :**

Tous les trois mois, le CODIR et le Président-Directeur Général se déplacent, à l'occasion de roadshow, sur tous les sites pour faire un point sur la **stratégie, les chiffres et les perspectives du Groupe**. Entre deux réunions de ce type, des petits-déjeuners, déjeuners et dîners sont régulièrement organisés. Un petit format d'une dizaine de personnes propice aux échanges et au partage.

- **Un réseau social interne :**

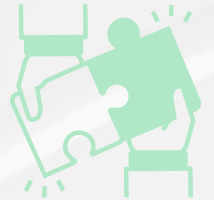
Au quotidien, nous maintenons le lien entre nos collaborateurs sur l'ensemble de nos sites (France et étranger) grâce à notre réseau social interne, Talkspirit. Tous types d'informations y sont postées régulièrement sur les grands **enjeux** de notre Groupe, mais aussi sur l'animation locale des sites.

- **Une animation quotidienne de nos sites :**

Des référents sur nos sites de Rennes, Mayenne, Lens et Paris animent et fédèrent les équipes autour de projets communs : **sorties sportives et culturelles, animations sur les sites, mais aussi sur des grands enjeux de l'entreprise** tels que le comité lié à la marque Data Ethique by Luminess.

- **Une communauté de vélotafeurs :**

Liant enjeux environnementaux et santé au travail, nous accompagnons nos collaborateurs dans la mobilité douce. Notre communauté de vélotafeurs, en déclarant leurs kilomètres parcourus peuvent percevoir une indemnité et bénéficier d'équipements spécifiques. Des sorties locales et des **ateliers de réparation de vélos sont également organisés**. **Depuis 2020, ce** sont plus de 10 tonnes de CO2 qui ont été économisées grâce à nos vélotafeurs.



**55**

**vélotafeurs**

**+ 10**

**tonnes de CO2  
économisées  
grâce à nos vélo  
tafeurs**

# AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

## Lien étroit avec l'Armée :

Symbole du lien fort entre Luminess et la Défense nationale, ce partenariat permet à Luminess de partager son expertise, ses engagements et ses méthodes de prise de décision avec des membres des forces armées.

## Partenaire de la Défense nationale depuis 2019 :

Cet engagement fort a été matérialisé par la **signature d'une convention avec le ministère des Armées**. Cette dernière permet de créer ce lien entre la Défense nationale et les collaborateurs souhaitant rejoindre la réserve militaire, et facilite leur disponibilité et réactivité pour servir dans la Garde nationale, en s'engageant à **libérer pendant huit jours les collaborateurs réservistes**.

Afin de soutenir cet engagement citoyen, Luminess a choisi d'aller plus loin et d'offrir **deux jours supplémentaires** financés par l'entreprise et a aussi mis en place un contrat de prévoyance collective "réservistes".

## Signataire du manifeste Promilès :

Afin de renforcer ses liens avec la Défense, le Groupe s'engage ainsi à porter une attention particulière au **personnel d'active et de réserve, les vétérans, les blessés et leur famille**.



Convention  
depuis **2019**

**2** réservistes  
opérationnels



**8** réservistes  
citoyens

**8** jours pour les  
collaborateurs  
réservistes

**+2** jours offerts  
par l'entreprise



# AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

## Assurer la formation

La formation de nos collaborateurs fait partie de nos priorités. Nous évoluons dans un environnement complexe et exigeant, de plus en plus concurrentiel. La formation est clé pour contribuer à notre performance et à notre croissance. C'est aussi un facteur d'attractivité et de rétention nécessaire pour notre Groupe.

Accompagner nos équipes pour développer de nouvelles compétences technologiques, managériales, améliorer leurs capacités d'innovation et leurs savoir-faire est un défi que nous relevons année après année, avec un plan de formation adapté à chacun et aux besoins de l'entreprise.

En 2022, 40% des salariés ont été formés par des organismes de formation sur différentes thématiques: technologies innovantes, langages, enjeux clés liés à notre activité, et près de 200 heures de formation en management ont été dispensées à nos managers.

En 2023, nous mettons la priorité sur la formation de nos managers, afin de renforcer notre culture managériale au service de la performance de l'entreprise et du développement de chaque collaborateur. Nous souhaitons développer une nouvelle approche du management qui

favorise l'engagement et renforce la confiance dans le projet d'entreprise, tout en alignant nos managers sur des pratiques managériales communes et ce grâce à la formation de tous nos primo-managers.



## Amplifier l'information

Au-delà de la formation classique, nous informons régulièrement nos collaborateurs sur nos expertises et solutions et nous leur donnons la parole. Nous avons mis en place des rendez-vous hebdomadaires avec deux dispositifs :

- Le "training du mercredi", un rendez-vous hebdomadaire par Teams, où une personne/une équipe présente son expertise et ses enjeux. Toutes les directions sont représentées à tour de rôle, pour informer le plus grand nombre et renforcer les connaissances ;
- "La parole à", une fois par semaine, sur notre réseau social d'entreprise où la parole est donnée à un collaborateur à travers une vidéo d'environ 20 minutes qui permet de présenter son métier, ses projets et ses missions au quotidien.

Nos collaborateurs qui le souhaitent ont la possibilité de suivre les modules de formation disponibles sur le site Ecovadis. Au-delà de notre stratégie RSE, cela permet de prendre conscience des grands enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux qui concernent les entreprises et les collaborateurs.



**100%**  
des primo  
managers  
formés

**40%**  
de salarié.e.s  
formé.e.s

**200 h**  
de formation en  
management

**87**  
trainings depuis  
novembre 2020



**90**  
participants à "La  
parole à" depuis  
novembre 2020



# AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

## Repenser les pratiques managériales

Dans un contexte sociétal en profonde mutation avec de nouvelles formes de travail, de nouveaux rapports à l'entreprise, au temps et à l'espace, nous devons accompagner nos équipes et nos managers dans cette transformation.

Ces nouvelles pratiques favorisent le développement de chacun, donnent plus de sens au projet de l'entreprise et contribuent fortement à l'engagement et au bien-être des collaborateurs.

## Favoriser le télétravail

S'adapter à l'évolution de notre société, c'est avoir la possibilité d'offrir un cadre de travail à nos collaborateurs en adéquation avec leurs attentes.

Notre accord d'entreprise prévoit, pour tous les employés dont la fonction le permet, la **possibilité de télétravailler jusqu'à trois jours par semaine.**

Un juste équilibre qui préserve le nécessaire lien social en entreprise tout en permettant à nos collaborateurs une meilleure répartition vie privée vie professionnelle, avec un impact non négligeable sur l'environnement.

## Développer la mobilité interne

Nous prônons la mobilité de nos collaborateurs : **en 2022, plus de 10% des collaborateurs de Luminess ont évolué au sein de l'entreprise.**

Par mobilité, nous entendons accompagner les volontés d'évolutions au sein du Groupe vers d'autres expertises, d'autres postes ou encore opérer des détachements de nos collaborateurs sur nos différents sites, dont l'international, lorsque cela est possible.

## Faciliter l'embauche de nos stagiaires et alternants

Les relations étroites que nous avons nouées avec les écoles nous permettent d'accueillir de nombreux stagiaires et alternants.

Cette démarche s'inscrit dans un temps long, et notre objectif est de pérenniser, dans la mesure du possible, ces nouveaux talents.



**2/3** des  
collaborateurs  
bénéficie de 2 à 3  
jours de  
télétravail

**+10%**  
des collaborateurs  
ont bénéficié d'une  
mobilité interne

**+50**  
étudiants  
embauchés en  
stage ou  
alternance en 2022

# AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

## 2) Favoriser le partage de la valeur

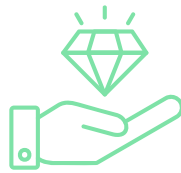
Le partage de la valeur créée dans notre entreprise est une priorité. Au-delà de l'augmentation du pouvoir d'achat favorisé par ces dispositifs, il permet aussi de véritablement inclure les équipes dans le projet porté par le Groupe.

A ces fins nous avons mis en place un **accord de participation dérogatoire à la loi plus favorable** pour nos équipes. Aussi, notre accord d'intéressement a évolué et repose désormais sur l'atteinte de l'objectif financier de la société, de la réduction de l'envoi de mails, la diminution de l'accidentologie au travail et contribue aussi pleinement au partage de la valeur. Enfin, la prime partage de la valeur a été régulièrement distribuée à tous nos collaborateurs éligibles.

Les collaborateurs ont également la possibilité de placer leur épargne salariale en titres de l'entreprise dans un PEE. Les versements volontaires (hors intéressement et participation) pourront bénéficier d'un abondement de l'entreprise.



**PARTICIPATION**



**PRIME PARTAGE DE  
LA VALEUR**



**INTÉRESSEMENT**



### **Un partenaire engagé dans une épargne responsable**

Société gestionnaire de notre PEE et de notre PERECO, Epsens investit dans des projets responsables :

- Projets de transition énergétique ;
- Structures solidaires (coopératives, associations, ESUS, ESAT, SIAE...).

Il dispose aussi d'un fonds dédié à la transition énergétique et à la lutte contre le changement climatique :

- Génération d'énergie renouvelable ;
- Transport et le stockage de l'énergie ;
- Efficience énergétique.

Il intègre dans son process la traçabilité et la mesure de son impact positif sur l'environnement.

# AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

## C) GARANTIR UN CADRE OPTIMAL DE TRAVAIL

### 1) S'engager pour la sécurité de nos collaborateurs

#### Développer une politique de santé/sécurité

Nous avons mis en place une **politique de prévention en matière de santé et de sécurité du travail** et veillons à son application constante, pour garantir la sécurité de nos collaborateurs.

A ces fins, une équipe santé/sécurité et notre infirmière veillent quotidiennement au bien-être de nos collaborateurs :

- Mise en place d'équipements ergonomiques ;
- Actions de prévention des troubles musculosquelettiques, sur les gestes et postures ;
- Actions de prévention ;
- Campagnes de sensibilisation sur le tabagisme ;
- Partenariats aux grandes journées de sensibilisation : Octobre rose, Movember... ;
- Conseils en matière d'hygiène de vie.

Afin de mettre en place des actions en adéquation avec les besoins de nos équipes, ce sujet est au coeur de notre dialogue social.

#### Protéger nos collaborateurs de toutes sortes de discrimination

Nous avons la responsabilité de protéger nos collaborateurs, d'agir avec intégrité et loyauté dans nos actions quotidiennes liées à nos activités professionnelles et de préserver l'intérêt de l'entreprise.

Nous avons donc mis en place un **code de bonne conduite permettant de rappeler les principes éthiques**, d'intégrité et de probité. Nos collaborateurs doivent le respecter afin de prévenir des faits de corruption, discrimination, harcèlement ou trafic d'influence. Une procédure de recueil de signalement permet, quant à elle, de signaler l'existence de conduites ou de situations contraires au code de conduite.

- Respecter les lois et règlements français contre les faits de corruption et de trafic d'influence et notamment la loi adoptée le 9 décembre 2016, modifiée par l'Ordonnance du 18 septembre 2019 (« loi SAPIN II ») et collectivement dénommées « Lois Anti-Corruption » ;
- Prévenir toutes sortes de discrimination liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre et veiller à l'égalité de traitement de tous les collaborateurs ;
- Permettre aux collaborateurs de ne pas avoir à cacher leur orientation sexuelle ou leur identité de genre ;
- Ne tolérer aucun acte de discrimination, ni harcèlement ;
- Soutenir les collaborateurs victimes des propos ou actes discriminatoires.

1  
Infirmière dédiée

1  
équipe  
santé/sécurité  
dédiée

**Actions Santé/Sécurité  
(France, Roumanie,  
Madagascar)**

Guides/Serre Files  
**102** personnes formées

Sauveteur Secouristes  
**61** personnes formées

Habilitation Electrique  
**33** personnes formées

Manipulation extincteur :  
**39** personnes formées

**Sensibilisation aux  
gestes & Postures sur  
tous nos sites :**

France : **48**  
personnes formées

Roumanie :  
**15**  
personnes formées

Madagascar : la  
totalité des effectifs

1  
code de bonne  
conduite

1  
procédure de  
recueil de  
signalement

# AVOIR UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

## 2) Assurer la santé et la QVT de nos collaborateurs

La santé de nos collaborateurs et leur qualité de vie est au cœur de nos préoccupations. Ainsi, nous mettons en place sur nos sites de nombreuses actions pour offrir le meilleur cadre possible à nos équipes :

- Développement de zones de repos sur l'ensemble de nos sites ;
- Mise à disposition d'équipements ludiques (jeux de société, babyfoot, table de ping-pong...) ;
- Animations des sites lors de la semaine de la QVCT ;
- Accès à une plateforme pour assister à des webinaires sur le bien-être en entreprise ;
- Apprentissage de techniques de relaxation ;
- Proposition de participation à de nombreux événements sur nos sites : moments de partage, jeu, écologie, sport...



## Zoom sur nos initiatives sportives

Parce que la santé de nos collaborateurs passe également par le sport, nous développons des initiatives sportives.



### Vélotafeurs

Fondée à l'initiative de quelques collaborateurs pour aller travailler à vélo, c'est désormais une communauté présente sur l'ensemble de nos sites. Une initiative que le Groupe Luminess soutient par le versement d'indemnités kilométriques et d'équipements spécifiques et qui profite à la santé de nos collaborateurs et à la planète.



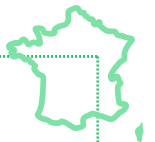
### Sponsoring sportif local

- Le Groupe Luminess sponsorise :
- Les équipes de volley de Mayenne (adultes et enfants) ;
  - L'équipe de handball de Rennes ;
  - Les coureurs de Mayenne lors des différents cross de l'année ;
  - Le Championnat de France de judo par équipes 2023.



### Sponsoring du **bateau Label Emmaüs pour la transat Jacques Vabre 2023**

Luminess sponsorise le bateau de Label Emmaüs et ses deux skippers Damien Jenner et Jérôme Lesieur lors de la Transat Jacques Vabre 2023. Ce projet solidaire permettra de contribuer au financement du projet de bourse de formation aux métiers du numérique, lancé par le fonds de dotation de Label Emmaüs.



### Luminess Tour

À l'occasion des 120 ans du groupe, un Luminess tour est organisé. Le point de départ : relier les 4 sites de Luminess en vélo le temps d'un week-end. La suite : faire parcourir un maximum de kilomètres à tous nos collaborateurs sur tous nos sites pour tenter de relier la France, la Roumanie, et pourquoi pas l'Inde, les Etats-Unis et Madagascar. L'ensemble des kilomètres parcourus permettront au Groupe de faire un don à Label Emmaüs et d'amplifier notre partenariat pour soutenir l'inclusion numérique.



## Pacte mondial des Nations Unies

Nous nous engageons à intégrer durablement les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies dans de notre stratégie et nos actions.

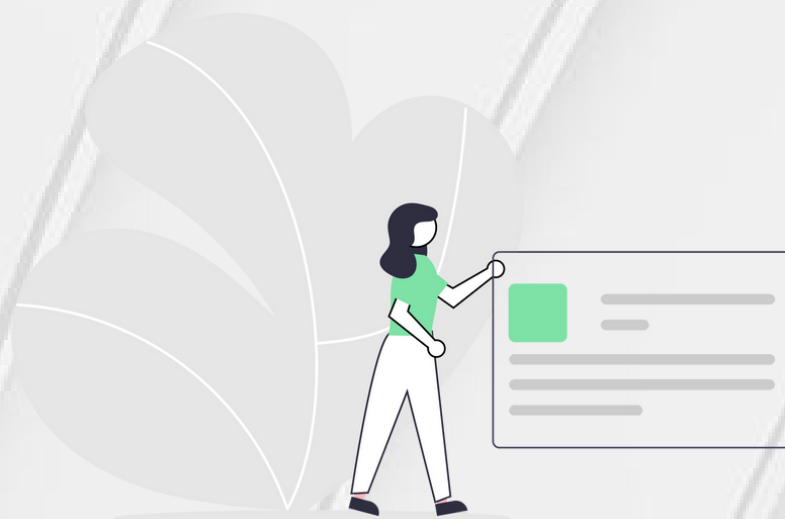


## Organisation Internationale du Travail

Nous nous engageons à promouvoir les conventions fondamentales portées par l'ONU :

- De promouvoir les droits du travail ;
- D'établir les normes internationales du travail ;
- D'encourager la création d'emplois décents ;
- De développer la protection sociale et renforcer le dialogue social dans le domaine du travail.

# **III. ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE**



# ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE

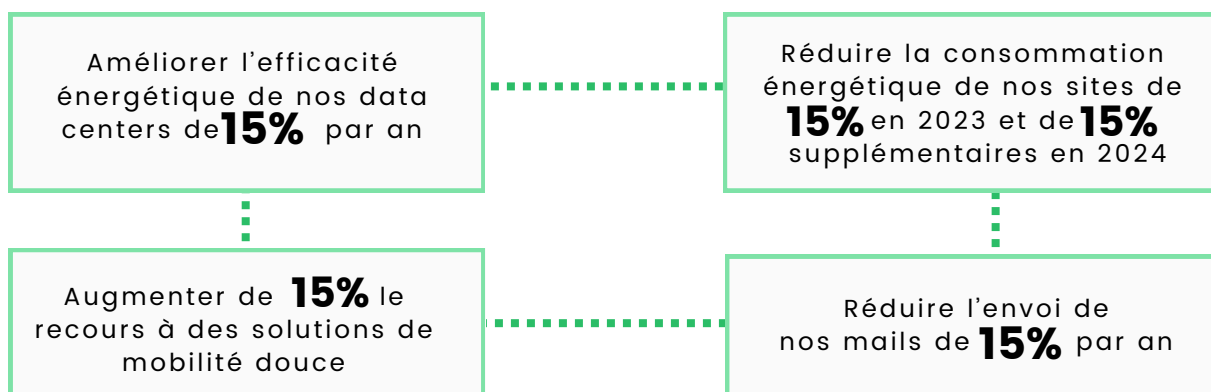


**Christophe Lasseron**  
Responsable Qualité – RSE  
Ambassadeur à la sobriété énergétique

Chez Luminess, notre politique environnementale irrigue l'intégralité de nos actions. Avec des objectifs de sobriété énergétique ambitieux, nous avons à cœur de diffuser une véritable vision GreenTech au sein des équipes, avec nos partenaires et nos clients, et contribuer à modifier les pratiques en profondeur.

## EN BREF

### Plan de sobriété énergétique



#### RENFORCER NOTRE DÉMARCHE GREEN IT

- Eco-conception ;
- No Mail Friday ;
- Optimisation de la consommation énergétique de nos infrastructures ;
- Don du matériel info.



#### FAVORISER UNE MOBILITÉ DOUCE ET DURABLE

- Communauté de vélotafeurs ;
- Co-voiturage avec Klaxit ;
- Généralisation du télétravail.



#### RÉDUIRE NOS DÉCHETS ET OPTER POUR UNE CONSOMMATION RAISONNÉE

- Développer les Green goodies ;
- Priorité au tri et traitement des déchets ;
- Des prestataires en phase avec notre démarche.

### UNE DÉMARCHE OBJECTIVÉE PAR DES ENGAGEMENTS FORTS



Bilan carbone

Audit énergétique



# ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE

## A) RENFORCER NOTRE DÉMARCHE GREEN IT

Les entreprises jouent un rôle essentiel dans la transition énergétique et environnementale de notre société.

Entreprise 100% numérique, la pollution émise n'en est pas moindre, et notre responsabilité est d'accompagner nos collaborateurs, nos partenaires, nos clients, à s'engager dans une démarche vertueuse.

Nous devons repenser nos pratiques et nous inscrire dans un temps long afin que toutes nos actions et les solutions déployées prennent en compte cet enjeu majeur.

Pour structurer cette démarche, Luminess a nommé un **ambassadeur à la sobriété** énergétique. Aux côtés de la directrice de l'engagement, ils fixent des objectifs précis à atteindre pour s'engager dans une démarche responsable.

### 1) Eco-concevoir nos solutions

Une source majeure de dépense énergétique réside dans nos infrastructures et nos logiciels.

Nous veillons à **optimiser la consommation énergétique** de nos deux datas centers, situés à Mayenne et à Laval.

Nous sélectionnons des équipements pour améliorer notre consommation d'énergie et nos émissions de CO2 : nous utilisons notamment la **technologie d'hyperconvergence** qui permet une très haute densité de machines virtuelles.

Pour nos logiciels, nous faisons le choix de **technologies pérennes** et efficaces :

- Adaptation dynamique des plateformes à la charge, jusqu'à extinction complète en cas de non-utilisation ;
- Mise en place de caches pour limiter les calculs redondants ;
- Limitation du recours à des dépendances inutiles.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Power</b>                                    | Puissance électrique consommée en Watt                                   | Plus la puissance consommée est importante, plus nous rejetons de CO2   |
| <b>Heart (exprimée en British Thermal Unit)</b> | Dégagement de chaleur provoqué par les serveurs                          | Plus la chaleur dégagée est importante, plus nous devons refroidir et consommer de l'énergie pour refroidir                         |
| <b>Rackspace</b>                                | Encombrement des serveurs exprimée en RU (Unité d'armoire en datacenter) | Plus l'espace utilisé est important, moins la densité est importante et plus l'empreinte de chaque machine virtuelle est importante |

**50 à 70% de gains** sur des critères ayant un impact environnemental

**3**  
critères optimisés :  
puissance,  
chaleur,  
encombrement

**+15%**  
d'efficacité  
énergétique de nos  
serveurs

**2**  
clusters Nutanix  
de 34 et 26  
noeuds

**3 000**  
VM dans nos  
datacenters  
français

# ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE

## 2) Réduire nos envois de mails

Chaque jour, 10 milliards de mails sont envoyés en une heure dans le monde ce qui correspond à 4000 allers-retours Paris/New-York sachant que 80% d'entre eux ne sont jamais ouverts.

Chez Luminess, nous avons mis en place, depuis 2019 une politique forte de diminution d'envois de mails : **un objectif de -15% de mails envoyés en 2023.**

Depuis la mise en place du "No-mail Friday", dont l'objectif principal était la diminution du nombre de mails envoyés en interne les vendredis, ce sont toutes les pratiques qui depuis ont été considérablement modifiées :

- Réflexion sur le nombre de destinataires ;
- Suppression de la signature lorsque cela n'est pas nécessaire ;
- Envoi de lien et non de pièce jointe si possible ;
- Renforcement du contact de vive voix ;
- Utilisation privilégiée de notre réseau social interne et d'autres outils collaboratifs.

Un **objectif qui a été intégré à nos accords d'intéressement**, au même titre que l'atteinte des résultats et le nombre d'accidents du travail.

Une démarche vertueuse à bien des égards, avec une sensibilisation forte de nos collaborateurs sur leurs pratiques mais aussi le renforcement du lien entre nos équipes.

Afin d'accompagner nos collaborateurs, une charte de bonne pratique d'utilisation des outils Microsoft a été mise à disposition.



1 mail envoyé

=

10g de CO2

=



**-15%**

d'envoi de mails  
d'ici fin 2023

**-15%**

de consommation  
d'énergie en 2023

**Des objectifs précis fixés pour chaque année :**

|                                       |                                       |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>2021 :</b><br><b>580 000 mails</b> | <b>2022 :</b><br><b>560 000 mails</b> | <b>2023 :</b><br><b>540 000 mails</b> |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|

=> Un gain estimé de **200 kg** de CO2 annuel

# ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE

## 3) Optimiser notre consommation énergétique

### Pour notre matériel informatique

#### **Postes informatiques :**

Mise en veille automatique sur les sites de production.



Baisse de 52 mégawatt-heures en 2020 sur un site.

#### **Serveurs :**

- Fonction APM (Advanced Power Management) ;
- Aucun écran dédié (ni CRT, ni LCD) ;
- Virtualisation ;
- Situé dans des baies 42U avec échangeur thermique autonome et alimentation en eau glacée par des groupes extérieurs et rack étanche IP55 :
  - o Refroidies en interne par un circuit d'eau à 14-17°C ;
  - o Régulation de la température autour de 24/25°C ;
  - o Free cooling, pour stopper les compresseurs pour des températures < 10 – 12°C ;
  - o Etanchéité des baies.



- Régulation du refroidissement interne en fonction de la charge de calcul ;
- Arrêt des disques lors des périodes d'inactivité Pilotage centralisé par l'équipe d'infogérance sur deux consoles via le réseau d'administration ;
- Régulation thermique : consommation du strict nécessaire ;
- Baisse de la fabrication de froid : en septembre et avril au strict nécessaire
- Utilisation optimale de l'énergie.

#### **Équipements électriques, frigorifiques et informatiques :**

- Supervision centralisée et sécurisée via un réseau dédié ;
- Mutualisation des ressources pour les mises en place d'architecture ;
- Datacenter : pas de personnel en son sein.



Baisse de dépenses énergétiques.

### Sur nos sites

- Diminution à 8° de la température des sites pendant les week-ends ;
- Optimisation de la présence sur les sites de nos collaborateurs, et ainsi de la température, de l'éclairage et de la surface chauffée ;
- Isolation de nos locaux de Paris ;
- Fermeture d'un de nos sites de Mayenne et déménagement d'une partie de nos activités dans un nouveau bâtiment conforme aux normes RT2000 ;
- Déménagement de certains sites vers des sites moins énergivores en 2023 et 2024 ;
- Remplacement de tous nos éclairages par des LED ;
- Régulation du chauffage et de la climatisation.

**En 2023**

**-22%**

**de consommation  
de nos site de  
Rennes et Mayenne**

**-20%**

**de consommation  
de notre site de  
Paris en 2023**

# ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE

## 4) Donner une seconde vie à notre matériel informatique

Nous avons mis en place une démarche éco-responsable et solidaire en faisant **don de notre matériel informatique et électronique**. Cette démarche est réalisée dans un cadre éthiquement responsable, et le matériel donné intégralement effacé. Tous les ans, PC fixes et portables, écrans, smartphones, Macbook ont ainsi une deuxième vie.

Lorsqu'il est encore en bon état, le matériel est distribué à nos collaborateurs sur nos sites de Mayenne, Lens, Rennes et Paris.

Lorsqu'il est trop vieux ou que les équipes ne sont pas intéressées, il est donné à Emmaüs. L'occasion de renforcer notre présence auprès de cette association que nous soutenons à d'autres titres.



**+70**  
personnes ont  
bénéficié d'un  
équipement  
informatique en  
bon état

**+150**  
mobiles et  
tablettes récoltés  
pendant  
l'opération CCI  
Mayenne x Orange

Une opération menée en collaboration avec la CCI Mayenne et Orange.

Le matériel obsolète de l'entreprise ou celui des collaborateurs est récolté, reconditionné dans un atelier d'insertion en France, membre du Mouvement Emmaüs, puis revendu dans un pays émergent en modèle d'occasion.

Si son utilisation n'est plus possible, il est recyclé, les matières dangereuses traitées et les métaux récupérés.

Les bénéfices de l'opération sont versés à Emmaüs International qui utilise ces fonds pour créer des ateliers de collecte de déchets de mobiles dans différents pays d'Afrique.

# ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE

## B) FAVORISER UNE MOBILITÉ DOUCE ET DURABLE

Pour contribuer à limiter notre impact sur l'environnement, nous avons mis en place une politique de diminution de la mobilité lorsque cela est possible et d'accompagnement de nos collaborateurs sur de la mobilité douce.

### Augmenter notre communauté de vélotafeurs de 15% en 2023



Cette communauté, fondée à l'initiative des collaborateurs, est présente sur l'ensemble de nos sites. Le Groupe Luminess accompagne fortement cette initiative par le versement d'indemnités kilométriques et en proposant des **équipements adaptés**. Une initiative qui profite à la santé de nos collaborateurs et à la planète.

### Encourager le covoiturage



Afin de mieux accompagner nos collaborateurs à privilégier le co-voiturage, Le Groupe Luminess a signé un **partenariat avec BlablaCar Daily**.

Une initiative qui permet de faciliter la mise en relation, de rémunérer la conducteur sur le trajet domicile-travail mais aussi la personne covoiturée.

### Proposer un forfait mobilité durable



### Proposer du télétravail



Permettre à nos collaborateurs qui le souhaitent et dont le poste le permet, de télétravailler jusqu'à **3 jours** par semaine.

### Remplacer notre parc automobile



Par des véhicules électriques et hybrides.

### Privilégier l'utilisation des transports en commun



# -70

tonnes de CO2 en 2020 avec le vélo taf et le télétravail

# 55

vélotafeurs en 2022

Communauté  
Vélotafeurs :

**1 268 Eq kg CO2**  
épargnées en  
**2020**

**5 837 Eq kg CO2**  
épargnées en  
**2022**

# ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE

## C) OPTER POUR UNE CONSOMMATION RAISONNÉE ET RÉDUIRE NOS DÉCHETS

### 1) Développer notre démarche Green goodies

En 2021, Luminess a initié une démarche "Green Goodies" afin de remplacer les goodies "traditionnels" par des dons au profit d'associations lorsque nous sommes présents sur des salons.

Cette démarche consiste à faire voter les personnes visitant notre stand pour une association de leur choix parmi les trois identifiées, dont les missions sont en adéquation avec celles de notre Groupe : **inclusion numérique, mixité professionnelle et environnement.**

Chaque année Luminess transforme ces votes en dons et s'inscrit ainsi dans une démarche éco-responsable et durable qui vient soutenir notre stratégie RSE et répondre aux attentes de la société. Nous limitons ainsi la production et par conséquent les déchets et le gaspillage de fourniture non essentielles.



Dans un contexte de pénurie de talents, les femmes ne se tournent toujours pas suffisamment vers les métiers du numérique. Il est nécessaire de les encourager à s'appropriier les compétences numériques, de favoriser leur montée en expertise, et de contribuer à anticiper les évolutions de ces métiers sur le marché du travail où l'innovation sera essentielle. **Femmes@Numérique** promeut la place des femmes dans le secteur

**La Fondation GoodPlanet** déploie des programmes de sensibilisation et de terrain en faveur de l'écologie et du vivre ensemble.

- Action Carbone Solidaire soutient des projets environnementaux et solidaires (agroécologie, énergie durable, valorisation des déchets, ...)
- L'Ecole GoodPlanet, consacrée aux ateliers de sensibilisation auprès du grand public, des scolaires, des entreprises et des associations ;
- Premier lieu dédié à l'écologie et l'humanisme à Paris, pour construire un monde plus durable et solidaire dans un esprit de partage et de bienveillance.



**Emmaüs Connect** agit depuis 2013 contre l'exclusion numérique et permet aux personnes en situation de précarité sociale et numérique d'accéder aux outils en ligne devenus indispensables.



L'association travaille sur trois aspects de la précarité numérique : l'accès au matériel, l'accès aux moyens de connexion et l'accompagnement vers des compétences essentielles.

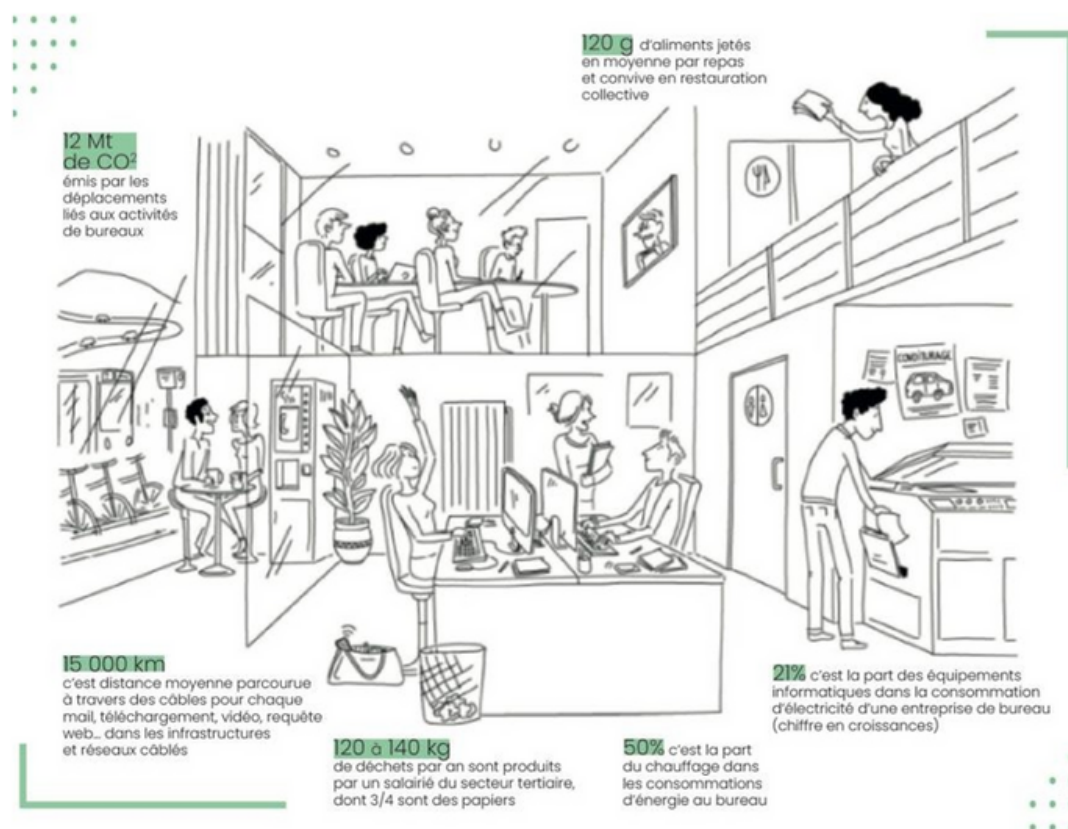
Ainsi, elle met en place un système d'accompagnement et plus de 135 000 personnes ont pu en bénéficier. Elle propose également des formations aux acteurs sociaux et opérateurs de services publics avec l'ambition de changer d'échelle dans l'inclusion numérique sur tout le territoire.

# ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE

## 2) Faire du tri et du traitement des déchets une priorité

Luminess a mis en place sur l'ensemble de ses sites un dispositif de tri et une filière de collecte de l'ensemble de ses déchets :

- Déchets électriques ;
- Déchets électroniques ;
- Cartouches d'encre usagées ;
- Papier ;
- Déchets ménagers.



**Un objectif :  
réduire d'encore  
le volume de  
20 %  
nos déchets**

**Diminution du  
nombre  
d'impressions**

**Diminution de  
l'utilisation de  
gobelets jetables**

## Valoriser les déchets et participer à l'insertion

Luminess Lens a mis en place un partenariat l'association Recup'Tri qui propose des contrats en insertion, à temps partiel, afin de lutter contre l'exclusion sociale, pour valoriser les déchets papiers/cartons issus de son activité de dématérialisation des factures fournisseurs. Un engagement supplémentaire pour l'environnement et l'insertion professionnelle.



COLLECTE DE DECHETS - RESSOURCE - BIENÊTRE

# ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE

## 3) S'engager auprès d'un fournisseur d'énergie responsable

# VATTENFALL



En 2021, Luminess a changé de fournisseur d'énergie pour s'orienter vers un fournisseur plus engagé vis-à-vis des enjeux environnementaux.

Vattenfall est l'un des plus grands producteurs et fournisseurs d'électricité, de gaz et de chaleur en Europe, qui porte l'ambition forte d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 et de contribuer à un mode sans énergie fossile d'ici une génération.

Son mix énergétique se transforme depuis plusieurs années pour être aujourd'hui composé à près de 33% d'énergies renouvelables : éolien, solaire, hydro, biomasse...

Vattenfall a par ailleurs obtenu le niveau Platinum lors de sa dernière évaluation RSE par Ecovadis.

**Luminess**  
Advanced Digital Business Process

### CHARTRE DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Le plan de sobriété, annoncé le 6 octobre 2022 par le gouvernement, fixe un **objectif de réduction de 10% de la consommation d'énergie d'ici 2024**.

Inscrit depuis plusieurs années dans une démarche RSE, le Groupe LUMINESS est mobilisé autour de cet enjeu de réduction des consommations d'énergie et a élaboré un Plan de Sobriété Énergétique reposant sur les 4 engagements suivants, avec des **objectifs supérieurs à ceux fixés par le gouvernement** :

#### 1. Améliorer l'efficacité énergétique de nos data centers de 15% par an

- Cloisonnement de nos data centers, pour réduire au strict minimum la surface à climatiser,
- Réduction de la consommation de nos serveurs en ayant recours à l'hyperconvergence,
- Remplacement des batteries de nos onduleurs par de nouvelles générations de batteries.

#### 2. Réduire la consommation énergétique de nos sites de 15% en 2023 et de 15% supplémentaires en 2024

- Réduction de la température de chauffage,
- Passage d'un éclairage néon à un éclairage LED,
- Transfert d'une partie de nos activités des nouveaux bâtiments conformes aux normes RT2012 et BREEM.

#### 3. Améliorer notre bilan carbone, lié à notre mobilité, en augmentant notamment de 15% le recours à des solutions de mobilité douce

- Augmentation de notre communauté «vélo-taiffeurs»,
- Incitation de nos collaborateurs à recourir à d'autres moyens de locomotion (marche, covoiturage, transports en commun),
- Extension à 3 jours de télétravail par semaine, lorsque le poste le permet.

#### 4. Limiter notre pollution numérique en réduisant l'envoi de nos mails de 15% par an

- Mise en oeuvre d'un pilotage hebdomadaire,
- Mise en place d'un compteur dynamique et de remontées d'alertes,
- Diffusion d'une charte de bonne utilisation des outils Microsoft.

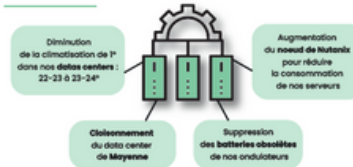


Le Président-Directeur Général et le Comité Exécutif de Luminess s'engagent et incitent chacun de ses collaborateurs à s'impliquer dans cette démarche vertueuse.

«Je m'engage personnellement à mettre en oeuvre les moyens nécessaires et je souhaite que l'ensemble des équipes s'implique pleinement dans ce projet collectif qui constitue un engagement fort pour l'avenir de notre groupe.» Thibault Lamode, Président-Directeur Général du Groupe Luminess.

## PLAN DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

### 1. AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE NOS DATA CENTERS DE 15% PAR AN



### 2. RÉDUIRE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DE NOS SITES DE 15% EN 2023 ET DE 15% SUPPLÉMENTAIRES EN 2024



### 3. AMÉLIORER NOTRE BILAN CARBONE, LIÉ À NOTRE MOBILITÉ, EN AUGMENTANT NOTAMMENT DE 15% LE RECOURS À DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ DOUCE



### 4. LIMITER NOTRE POLLUTION NUMÉRIQUE EN RÉDUISANT L'ENVOI DE NOS MAILS DE 15% PAR AN





# NOS ENGAGEMENTS



## Bilan de Gaz à effet de serre

Luminess a renouvelé son BGES en 2021 sur les scopes 1 et 2.



## Audit énergétique

Luminess a réalisé un audit énergétique en 2022 en suivant les exigences des normes NF EN 16247 et en couvrant au moins 80% des factures énergétiques.



Luminess est signataire de la charte Planet Tech'Care depuis 2021.

Cette charte soutient les entreprises s'inscrivant dans une démarche de numérique responsable, qui s'engagent notamment à mesurer et réduire les impacts environnementaux de leurs produits et services numériques, et à sensibiliser les collaborateurs pour que chacun contribue à la diminution de l'impact du numérique sur l'environnement.



# **IV. FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL**



# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL



Créée en 1903 à Mayenne, notre entreprise de taille intermédiaire compte désormais plus de 1 800 collaborateurs présents dans 8 pays. En France, nos équipes sont réparties dans les villes de Mayenne, Lens, Rennes et Paris. Au-delà d'être l'ADN de notre Groupe, notre ancrage local est une véritable richesse à laquelle nous sommes très attachés et que nous déployons dans tous les pays où nous sommes présents.

**François Légaut**  
Directeur Général Adjoint  
Direction des Opérations

## EN BREF

### A) FAIRE VIVRE NOTRE ANCRAGE EN FRANCE

Contribuer à la souveraineté économique

Une mobilisation pour l'écosystème technologique local

Des partenariats avec des écoles locales



Développer le sponsoring sportif



### B) RENFORCER NOTRE PRÉSENCE DANS LES FILIALES ÉTRANGÈRES



**Luminess**  
Advanced Digital Business Process



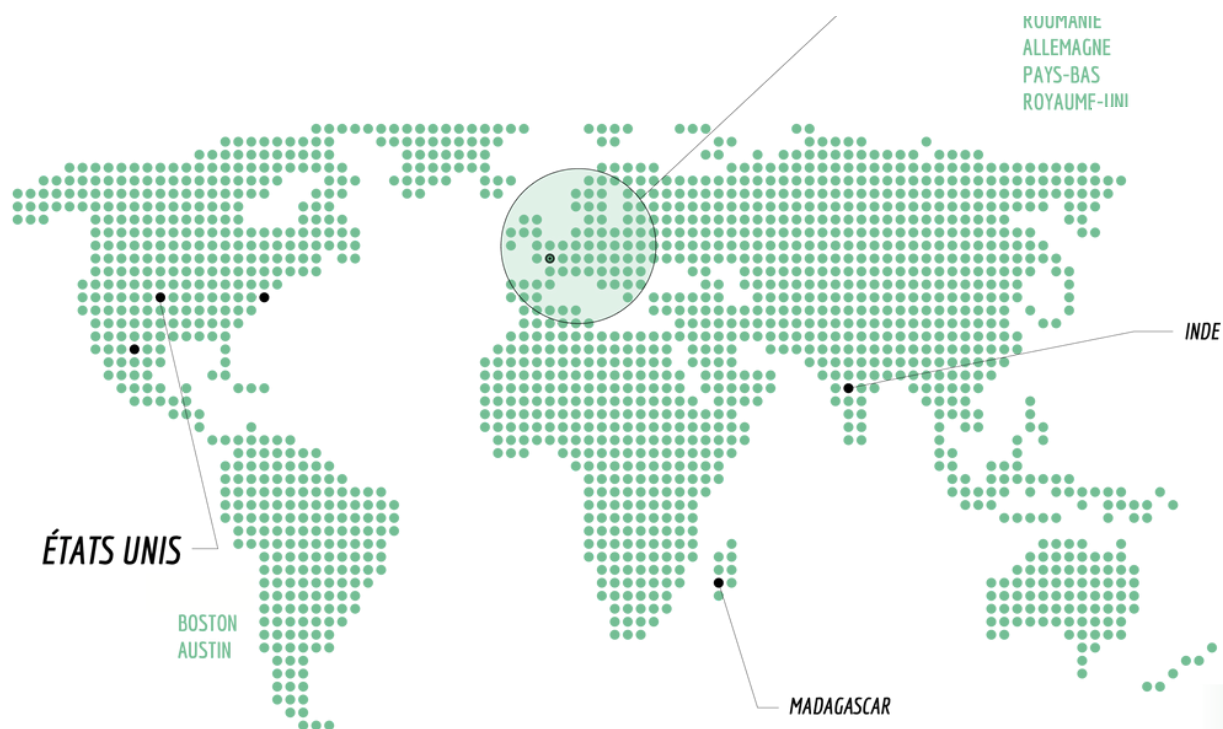
**sixredmarbles**

**JOUVE**  
India

### C) DÉVELOPPER LE MÉCÉNAT



# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL



**ETI française, née à Mayenne en 1903, Luminess a pour mission de contribuer à la souveraineté.**

De par son cœur d'activité, leader du numérique, il s'agit de faire vivre la souveraineté numérique en proposant à ses clients des solutions conçues et développées en France, objectivées par le label Origine France Garanti, hébergées en environnement souverain dans nos Data centers en propre situés à Mayenne et à Laval ou en encore grâce à un partenariat avec Outscale et son SecNumCloud.

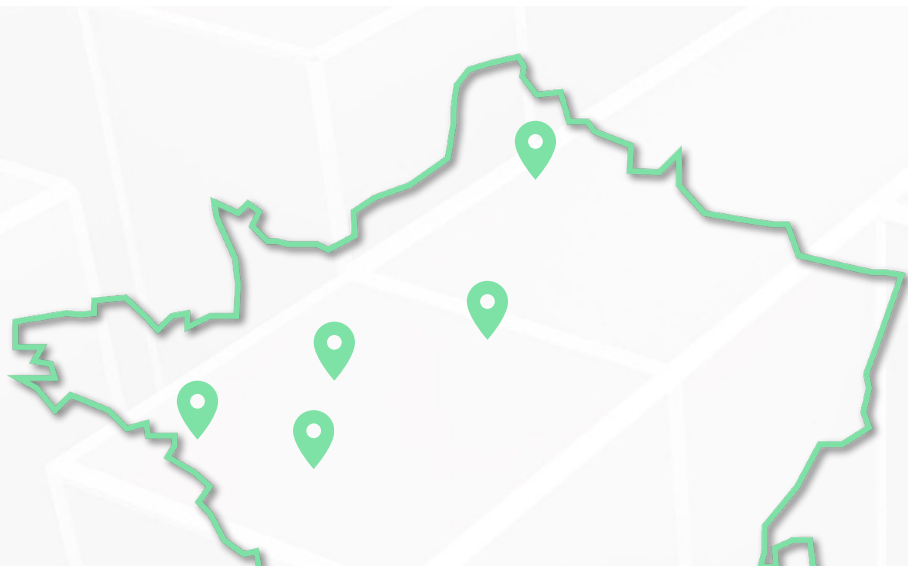
Mais la souveraineté, s'exprime aussi à travers des enjeux de souveraineté économique. Luminess présent à Mayenne, Rennes, Lens et Paris, a à cœur de faire vivre son écosystème, de contribuer à l'économie locale et à l'attractivité de ces territoires par des offres d'emploi attrayantes ou encore des partenariats avec de nombreuses associations et écoles.



# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL

## A) CONTRIBUER À LA SOUVERAINETÉ ECONOMIQUE

### 1) Un marché de l'emploi dynamique



Avec plus de 600 collaborateurs en France, Luminess contribue à faire vivre les territoires où le Groupe est implanté :

- **Paris : 100 collaborateurs**
- **Mayenne : 300**
- **Rennes : 120**
- **Lens : 120**

Notre Groupe, en pleine croissance, a une dynamique d'emploi très forte sur des très compétences très variées. Chaque année, ce sont près de **100 personnes** qui sont embauchées à Paris, Mayenne, Rennes et Lens.

#### Compétences IT multiples :

- DevOps ;
- Web ;
- Waas ;
- Agilité ;
- Data ;
- IA.

#### Ressources dédiées au business :

- Ingénieur d'affaires ;
- Marketing ;
- RSE ;
- Opérateurs de production.

#### Fonctions supports :

- Finance ;
- Ressources humaines ;
- Communication ;
- Affaires institutionnelles ;

### 2) Une stratégie de partenariats de proximité

#### Avec nos fournisseurs

Depuis 2021, dans cette même démarche, Luminess déploie une stratégie de partenariats renforcée dans les territoires où nous sommes présents.

Concernant nos fournisseurs, nous privilégions ceux implantés à proximité de nos sites que ce soit des PME/TPE ou des antennes locales de grands groupes.

**=> Près de 50% de nos fournisseurs sont implantés à proximité de nos sites.**

# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL

## Avec des structures favorisant l'insertion

Afin d'amplifier, notre politique d'inclusion, nous développons des partenariats forts avec des ESAT ou des entreprises spécialisées à proximité de nos sites, pour permettre à des personnes reconnues travailleurs handicapés qui n'ont pas les capacités pour accéder à un emploi ordinaire ou en entreprise adaptée, d'intégrer nos équipes :

- Entreprise adaptée mayennaise Sam'aide ;
- Entreprise adaptée, InnoVe and co à proximité de Lens ;
- Recup'Tri à Lens, structure qui gère nos déchets papiers et cartons et qui propose des contrats en insertion, à temps partiel, afin de lutter contre l'exclusion sociale.

Nous travaillons également avec Café Joyeux qui nous accompagne sur nos différents évènements clients.

## Avec des associations locales

### Des ruches à Mayenne

Nous avons mis en place un partenariat avec le Syndicat Apicole de la Mayenne. Chaque année :

- Quatre colonies seront installées sur notre site de Mayenne ,
- Des conférences sur l'apiculture seront organisées auprès des collaborateurs ;
- La participation à l'extraction de miel et à la mise en place des colonies.

Un partenariat qui permet à chacun de nos collaborateurs de recevoir une partie de la production de miel, qui tout en contribuant à l'économie locale montre l'engagement de Luminess en faveur de l'écosystème local et de la biodiversité.

### Des associations caritatives

Tous les ans, à travers nos défis sportifs, nous accompagnons des associations situées sur nos territoires.



## Label Origine France Garantie

Contribuer à la souveraineté économique, c'est aussi l'objectiver par des labélisations. Luminess est l'une des premières entreprises digitales à obtenir ce label pour nos deux offres stratégiques : digitalisation des flux de santé France et digitalisation des dossiers médicaux.

# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL

## 3) Des partenariats avec les écoles locales



### INSA RENNES

Depuis octobre 2022, Luminess parraine la promotion Informatique 2024 de l'INSA.

Partenaire depuis 2014, ce parrainage vient renforcer notre relation avec l'INSA et permet à 75 étudiants de mieux appréhender le monde de l'entreprise.

Aux côtés des équipes de Luminess, les étudiants ont l'opportunité de découvrir nos expertises et d'avoir la possibilité d'évoluer sur des projets à la pointe des technologies.

Dans un contexte de croissance, ce partenariat symbolise la volonté du Groupe d'entretenir le lien étroit avec les jeunes générations et vient soutenir une activité de recrutement très dynamique.

**75**  
étudiants INSA  
dans la promotion  
parrainée

Partenariat INSA  
depuis

**2014**

**2**  
ans de  
partenariat  
avec EPITA

### EPITA PARIS

Luminess est partenaire pour la 2ème année consécutive d'EPITA.

Des interventions représentatives de toutes les directions concernées ont lieu pendant une semaine d'affilée au sein de la Majeure Santé d'EPITA.

L'occasion pour les étudiants d'être formés aux enjeux de digitalisation et du déploiement de l'IA en santé, tout en valorisant les expertises de notre Groupe.

Cet enseignement apporte aux étudiants un regard 360° sur les enjeux technologiques, réglementaires, éthiques et sociétaux de notre système de santé et des questions de santé publique.



# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL

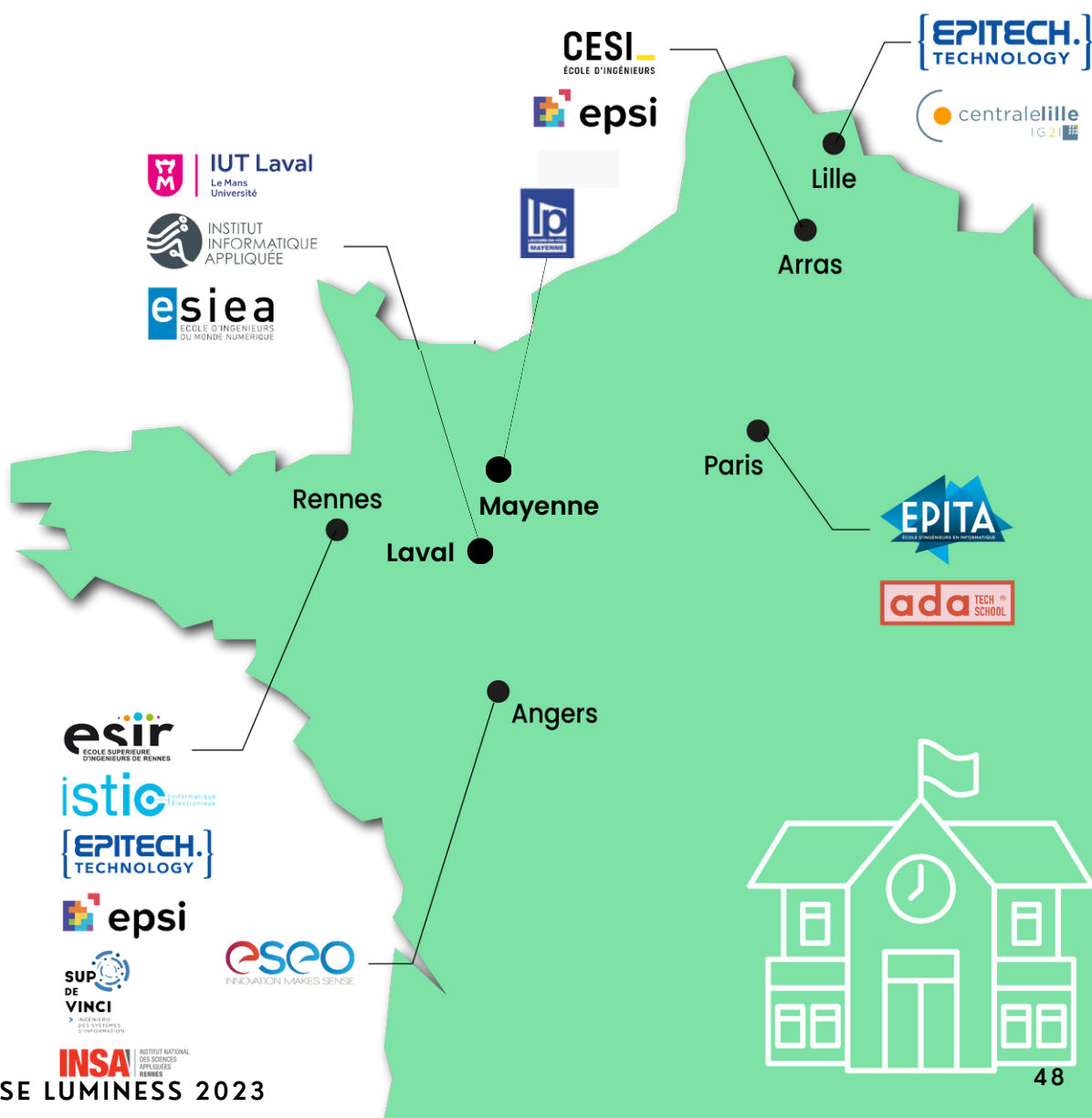
Au-delà de ces partenariats ciblés, le Groupe contribue également au développement de plusieurs écoles en lien avec notre activité.



Chaque année, Luminess est heureux d'accueillir **une cinquantaine** d'étudiants en stage ou en alternance.

**17**  
écoles  
concernées

**+50**  
alternants et  
stagiaires  
embauchés en  
2022





# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL

## 4) Une amplification du lien avec l'écosystème technologique local

### FRENCH TECH LAVAL

Luminess est partenaire de la French Tech de Laval. Créateur de liens dans l'écosystème numérique, la French Tech aide les entreprises du territoire à développer leurs réseaux par le biais d'événements, de mises en relation directes auprès des prestataires numériques du territoire mayennais, grâce à une proximité géographique entre tous les acteurs.



### LAVAL MAYENNE TECHNOPOLE

Luminess se mobilise depuis plusieurs années avec Laval Mayenne Technopole pour développer le numérique sur l'ensemble du territoire Mayennais.

LMT favorise la rencontre entre des entreprises du territoire et des étudiants, à travers l'organisation de nombreux événements.

En y contribuant, le Groupe Luminess renforce son ancrage local et contribue à développer une culture du numérique et à créer de l'emploi dans ce secteur.

Parmi les événements, Luminess est partie prenante dans l'organisation du West Data Festival, le 1er festival du grand ouest pour maîtriser les enjeux liés à la gestion des données qui prend, année après année, de plus en plus d'ampleur.



### AGILE TOUR RENNES ET LAVAL

Luminess sponsorise l'Agile Tour de Rennes et de Laval.

Deux rendez-vous annuels pour échanger autour des méthodes agiles, de l'apprentissage et du collaboratif.



### VILLAGE BY CA LAVAL

Luminess a une fois encore renouvelé en 2022 son partenariat avec le Village by CA Laval, appartenant au réseau d'accélérateur de start-up du Crédit Agricole.

Lieu d'échange d'expertises et de savoir-faire entre les acteurs du numérique, avec ce partenariat Luminess apporte un soutien financier et accompagne les start-up hébergées au sein de du Village by CA Laval.



# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL

## NUMÉRIQU'ELLES LENS

Mis en place à l'initiative de la mission égalité filles-garçons, ce forum est destiné aux collégiennes et lycéennes de l'académie d'Amiens. Dans les locaux du Louvre Lens Vallée, les équipes de Luminess Lens ont présenté les métiers du numérique du Groupe. Une centaine de jeunes filles ont ainsi été sensibilisées aux formations et métiers du numérique, pendant cette journée.

Numériqu'  
ELLES

Une belle occasion pour valoriser les métiers du numérique auprès des femmes, encore sous représentées dans ce secteur.

## PÔLE EMPLOI LENS

Afin de faire connaître les métiers du numériques à des demandeurs d'emploi, le site de Lens ouvre ses portes, au cours de la semaine du numérique, pour présenter le Groupe, ses expertises, ses métiers et les opportunités.



# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL

## 5) Du sponsoring sportif

Le Groupe Luminess sponsorise ses sportifs dans les différents projets ancrés sur nos sites :

- **Cross Corpo de Mayenne** : une dizaine de courses tout au long de l'année ont réuni des collaborateurs de nombreuses entreprises Mayennaises. Des distances variées, au cours desquelles une quinzaine de nos collaborateurs Mayennais ont pris le départ ;
- **Course solidaire du Bleuet de France** : organisée à Paris par le Gouverneur Militaire de Paris, la course a réuni une partie du CODIR et de leurs enfants ;
- **Luminess Tour** : à l'occasion des 120 ans du Groupe, un groupe de cyclistes va relier les quatre sites en France à vélo. Le lancement d'un défi de mobilité douce, où tous les collaborateurs, sur l'ensemble de nos sites, sont invités à parcourir le plus de kilomètres possibles en marchant, courant, à vélo, à la nage, en trottinette... La somme des kilomètres parcourus fera l'objet d'un don à Label Emmaüs et permettra d'amplifier notre partenariat afin de soutenir l'inclusion numérique.



Luminess s'engage aussi pour le sport local et sponsorise plusieurs équipes :

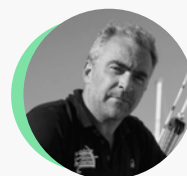
- Equipes de volley de Mayenne (adultes et enfants) ;
- Equipe de handball de Rennes.

Cette année, le Groupe est partenaire du Championnat de France de judo qui a eu lieu à Laval les 27 et 28 mai.

## Zoom sur : sponsoring du bateau Label Emmaüs pour la transat Jacques Vabre 2023



Jérôme Lesieur



Damien Jenner

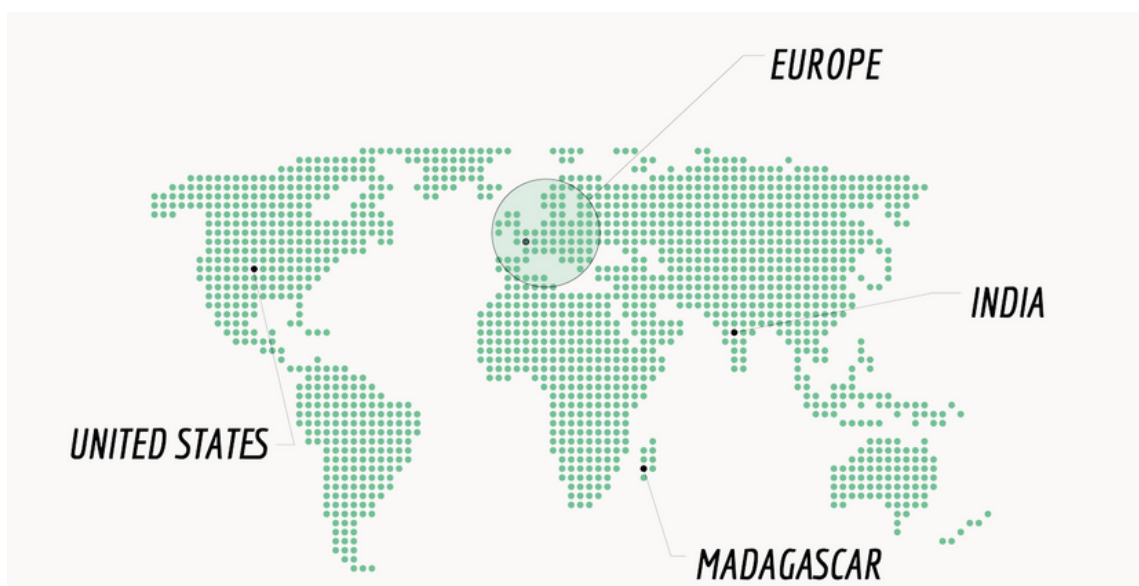
En 2023, Luminess sponsorise le bateau de Label Emmaüs et ses deux skippers Damien Jenner et Jérôme Lesieur lors de la Transat Jacques Vabre 2023. Ce projet tripartite permet de contribuer au financement du projet de bourse de formation aux métiers du numérique, lancé par le fonds de dotation de Label Emmaüs.

Le Label Emmaüs est une coopérative qui utilise le numérique pour développer une économie qui inclut, qui partage et qui préserve. Le label favorise notamment l'accès à la formation aux métiers numériques des personnes exclues des dispositifs de financement de droit commun et leur permet de s'insérer professionnellement.

# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL

## B) RENFORCER NOTRE PRÉSENCE DANS NOS FILIALES ÉTRANGÈRES

Le Groupe Luminess est présent en Europe (Roumanie, Allemagne, Pays-Bas, Royaume-Uni), aux États-Unis, en Inde et à Madagascar. Forts de cette dimension internationale, nous ~~déployons une stratégie RSE et un ancrage sur tous nos sites similaires, mais adaptés aux besoins~~ sur l'ensemble de nos sites.



### 1) Ancrage dans l'environnement technologique

~~Nos sites de Madagascar et de Roumanie sont partenaires~~ de la French Tech, qui identifie et favorise les acteurs porteurs d'un fort potentiel de croissance et d'attractivité internationale.

Un véritable atout pour la reconnaissance du Groupe à l'échelle mondiale, et pour nos filiales qui bénéficient d'un fort rayonnement et d'un accompagnement de qualité.



### 2) Accompagnement des populations locales

Nous mettons en place régulièrement des cagnottes solidaires pour accompagner les populations locales en difficulté.



Au cours de la crise COVID, nous avons organisé un run solidaire entre les équipes de nos sites français. Coureurs, marcheurs, cyclistes, nageurs étaient invités à parcourir le plus de kilomètres au profit des Resto du Cœur. Plus de 100 personnes ont participé, et plus de 12 000 km ont été parcourus, ce qui a permis de verser 3 000 euros au profit des Resto du Cœur de Mayenne.

# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL



Au début du conflit entre la Russie et l'Ukraine, nous avons ouvert une cagnotte auprès de nos collaborateurs pour soutenir les Roumains, à proximité immédiate du conflit.

Abondée par l'entreprise, cette cagnotte a été reversée au profit de MSF Roumanie.



Nous avons récolté 5 000 euros qui ont été versés à notre filiale et redistribués à des associations locales.

**+ 3 000**

euros versés pour  
la France

**2 000**

euros versés pour  
la Roumanie

**5 000**

euros versés pour  
Madagascar

"C'est avec une immense gratitude et beaucoup d'émotion que les responsables des associations Akamasoa, Akany-Avoko et M.A.D ont accueilli les dons : 6 500 kilos de riz, 1 500 kilos de légumineuse, 300 litres d'huile et des produits détergents ont pu être distribués par ces associations."

Mickael Louvel, Directeur de Luminess Madagascar

## 3) Maintenir le lien entre nos filiales

Nous avons à cœur de maintenir les relations entre l'ensemble de nos sites en France et à l'étranger, dans une véritable logique de Groupe. Notre réseau social interne, Talkspirit est au cœur du dispositif pour créer du lien, informer régulièrement sur l'actualité du groupe et des différents sites : recrutement, actualité business, information de nos collaborateurs sur nos expertises et offres, événements sportifs, bonne nouvelle de la semaine...

**Luminess**  
Advanced Digital Business Process



sixredmarbles

**JOUVE**  
India

# FAVORISER ET FAIRE VIVRE NOTRE ÉCOSYSTÈME LOCAL

## C) DÉVELOPPER LE MÉCÉNAT



**CRÉSUS®**  
FÉDÉRATION FRANÇAISE  
DES CHAMBRES RÉGIONALES  
DU SURENDETTEMENT SOCIAL

### Pour lutter contre le surendettement

Luminess participe à un programme de mécénat de compétences pour accompagner la transformation numérique de la fédération Crésus, en créant et en hébergeant notamment le nouveau site web, et en concevant une nouvelle application mobile.

### Pour développer la culture

Luminess est partenaire de la culture et mécène du musée de Giverny



# NOS CERTIFICATIONS



## Origine France Garantie

Origine France Garantie : cette certification assure la traçabilité d'un produit en donnant une indication de provenance claire et objective. Deux gammes de produit Luminess sont certifiées OFG :

- Digitalisation des dossiers médicaux ;
- Digitalisation des flux de santé France.



## Management de la Sécurité de l'Information

Toutes les activités de Groupe Luminess sont certifiées ISO/CEI 27001 : 2013



## Management de la Qualité

Nous assurons un management de la qualité et une amélioration continue conforme à la Norme ISO 9001



## Hébergeur de donnée de santé

Le Groupe Luminess a obtenu la certification HDS sur les deux périmètres "Hébergeur d'infrastructure physique" et "Hébergeur infogéreur"



## NF 461 archivage à valeur probatoire

Le système d'archivage électronique est certifié NF 461, donc conforme à la norme NF Z42-013



## Agrément tiers archiveur de confiance

Certifié pour nos prestations d'archivage et de gestion externalisée de documents



## Responsabilité sociétale

Le Groupe Luminess a obtenu un label RSE Ecovadis de niveau SILVER



## Fournisseur responsable

Conformité de notre dossier légal (Art. D8222-5 du Code du Travail) sur les documents officiels d'immatriculation d'entreprise et de régularité des cotisations sociales



## Accessibilité de nos solutions

Niveau double A (AA) du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) et le label « e-accessible » pour les services publics en ligne

# NOS CERTIFICATIONS



## Agrément SIAF

Luminess a obtenu l'agrément SIAF pour la conservation d'archives publiques courantes et intermédiaires, au moyen de son système d'archivage JAS hébergés par les centres serveurs de Mayenne et Laval



## Pacte mondial des Nations Unies

Nous nous engageons à intégrer durablement les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies dans de notre stratégie et nos actions



## Organisation Internationale du Travail

Nous nous engageons à promouvoir les conventions fondamentales portées par l'ONU :

- De promouvoir les droits du travail ;
- D'établir les normes internationales du travail ;
- D'encourager la création d'emplois décents ;
- De développer la protection sociale et renforcer le dialogue social dans le domaine du travail.



## Panet Tech'Care

Luminess est signataire de la charte Planet Tech'Care depuis 2021.

Cette charte soutient les entreprises s'inscrivant dans une démarche de numérique responsable, qui s'engagent notamment à mesurer et réduire les impacts environnementaux de leurs produits et services numériques, et à sensibiliser les collaborateurs pour que chacun contribue à la diminution de l'impact du numérique sur l'environnement.